

**PENGARUH RESILIENCE TERHADAP WORK ENGAGEMENT DAN
INTENTION TO LEAVE DENGAN ABUSIVE SUPERVISION SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH:
ROCKY AKBAR ISSANDHY
NIM : 041711223019**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

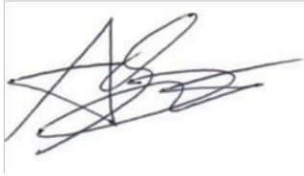
SKRIPSI

**PENGARUH RESILIENCE TERHADAP WORK ENGAGEMENT DAN
INTENTION TO LEAVE DENGAN ABUSIVE SUPERVISION SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

**DIAJUKAN OLEH :
ROCKY AKBAR ISSANDHY
NIM : 041711223019**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,



**I.B.G. ADI PERMANA , S.E.,M.Sc.
NIP. 198009112010121003**

TANGGAL 8 JUNI 2022

KOORDINATOR PROGRAM STUDI



**Dr. DIEN MARDHIYAH, SE., M.Si.
NIP. 197211181999032001**

TANGGAL 20 JUNI 2022

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Rocky Akbar Issandhy, 041711223019), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas mencantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 2 Maret 2022



Rocky Akbar Issandhy

NIM: 041711223019

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, rahmat, hidayah serta kekuatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “***Pengaruh Resilience Terhadap Work Engagement dan Intention to Leave Dengan Abusive Supervision Sebagai Variabel Moderasi***” dengan baik dan lancar. Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu persyaratan guna meraih gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan ungkapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Dr. Gancara Candra Premananto SE., M.Si., CMA selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Dr. Dien Mardhiyah, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. I.B.G. Adi Permana , S.E.,M.Sc.. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran serta dukungan kepada penulis sehingga penulis mampu menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Nurullaily Kartika, SE, MBA. selaku Dosen Wali penulis.

6. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu, pengetahuan serta pelayanan terbaik selama proses belajar mengajar.
7. Didik Wawan Prasetyo dan Arief Rachman selaku Staff Administrasi akademik prodi Manajemen.
8. Teruntuk keluarga penulis, Papa Andi, Mama Ninik, Mbak Jazzy, Mas Dani dan Adik Poppy yang selalu memberikan semangat, dukungan serta nasihat sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik.
9. Fitri Meirianti yang telah memberikan semangat dan selalu mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Kawan-kawan One Heart: Kak Imas, Nina, Meiri, Adhit, Yanu, Dinar, Filda, Eggy, Wandu, dan Sofyan yang telah menyertai, membantu serta memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
11. Rekan-rekan Program Studi S1 Alih Jenis Manajemen 2017 yang senantiasa menyertai dan memberikan semangat, saran dan dukungan.
12. Seluruh pihak yang bersangkutan dengan skripsi ini atas saran, motivasi, ilmu pengetahuan yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak terkait dan memberikan sumbangsih untuk para civitas akademika.

Surabaya, 2 Maret 2022

Rocky Akbar Issandhy

ABSTRAK

Industri pelayanan dan jasa mempunyai andil cukup besar bagi perdagangan dunia, khususnya industri pariwisata dan perhotelan. Di sisi lain, tingginya *turnover employee* menjadi masalah serius bagi industri tersebut. Untuk mengatasi hal itu, *resilience* yang dimiliki karyawan bisa menjadi faktor pembantu untuk mengurangi terjadinya *turnover intention*, dengan harapan, karyawan dengan *resilience* yang kuat memungkinkan untuk mengurangi tingkat *turnover* dan meningkatkan *work engagement*. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis pengaruh *resilience* terhadap *work engagement* dan *intention to leave* dengan dimoderasi oleh *abusive supervision*. Responden dalam penelitian ini berjumlah 65 orang yang merupakan karyawan *frontline* dan *food and beverage* di hotel yang berada di Surabaya dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan pengujian menggunakan *software* SmartPLS 3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *resilience* tidak berpengaruh signifikan terhadap *intention to leave* tetapi *resilience* berpengaruh signifikan terhadap *work engagement*. Sedangkan, moderasi *abusive supervision* tidak berpengaruh signifikan terhadap *resilience* dengan *intention to leave*, tetapi berpengaruh signifikan terhadap *resilience* dengan *work engagement*.

Kata kunci: *Resilience, Intention to Leave, Work Engagement, Abusive Supervision.*

ABSTRACT

The service industry has a large enough share of world trade, especially the tourism and hospitality industry. On the other hand, high employee turnover is a serious problem for the industry. To overcome this, the resilience of employees can be a contributing factor to reduce the occurrence of turnover intention, with hope that employees with strong resilience will make it possible to reduce turnover rates and increase work engagement. This study aims to analyze the effect of resilience on work engagement and intention to leave moderated by abusive supervision. The respondents in this study amounted to 65 people who are hotel frontline and food & beverage employees in Surabaya. This study using a quantitative approach and testing using SmartPLS 3 software. The results indicate that resilience has no significant effect on intention to leave but resilience has a significant effect on work engagement. Meanwhile, the moderation of abusive supervision has no significant effect on resilience with intention to leave, but has a significant effect on resilience with work engagement.

Keywords: Resilience, Intention to Leave, Work Engagement, Abusive Supervision.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
1.5 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Intention To Leave	8
2.1.2 Work Engagement	9
2.1.3 Resilience	11
2.1.4 Abusive Supervision	12
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Hubungan Antar Variabel	15
2.3.1 Hubungan Resilience terhadap Intention to leave	15
2.3.2 Hubungan <i>Resilience</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	16
2.3.3 Hubungan <i>Abusive Supervision</i> yang memoderasi antara <i>Resilience</i> terhadap <i>Intention to leave</i>	17

2.3.4	Hubungan <i>Abusive Supervision</i> yang memoderasi antara <i>Resilience</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	19
2.4	Kerangka Konseptual	21
BAB III METODE PENELITIAN.....		23
3.1	Pendekatan Penelitian.....	23
3.2	Identifikasi Variabel	23
3.2.1	Variabel Independen	24
3.2.1	Variabel Dependen.....	24
3.2.1	Variabel Moderasi.....	24
3.3	Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian.....	24
3.3.1	<i>Intention To Leave</i>	24
3.3.2	<i>Work Engagement</i>	25
3.3.3	<i>Resilience</i>	26
3.3.4	<i>Abusive Supervision</i>	27
3.4	Jenis dan Sumber Data	28
3.5	Prosedur Pengumpulan Data	28
3.6	Subjek Penelitian.....	29
3.6.1	Populasi	29
3.6.2	Sampel.....	30
3.7	Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	30
3.7.1	Evaluasi <i>Outer Model</i>	31
3.7.2	Evaluasi <i>Inner Model</i>	31
3.7.3	Pengujian Hipotesis.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	33
4.1.1	Karakteristik Responden.....	36
4.2	Analisis Model.....	40
4.3	Evaluasi Outer Model.....	41
4.3.1	Convergent Validity	41
4.3.2	Discriminant Validity	45
4.3.3	Composite Reliability.....	47

4.4 Deskripsi Hasil Penelitian	47
4.4.1 Deskripsi Jawaban Responden.....	47
4.5 Pengujian <i>Inner Model</i>	55
4.5.1 R-Square Model	55
4.5.2 F-Square Model.....	55
4.5.3 Q-Square Model	56
4.5.4 <i>Path Coefficient</i>	57
4.5.5 Pengujian Hipotesis.....	57
4.6 Pembahasan	59
4.6.1 Pengaruh variabel <i>Resilience</i> terhadap variable <i>Intention to Leave</i>	59
4.6.2 Pengaruh variabel <i>Resilience</i> terhadap variable <i>Work Engagement</i>	60
4.6.3 Pengaruh variabel moderasi <i>Abusive Supervision</i> terhadap variabel	61
4.6.4 Pengaruh variabel moderasi <i>Abusive Supervision</i> terhadap variabel	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	63
5.2.1 Saran bagi perusahaan.....	63
5.2.1 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	64
5.3 Keterbatasan penelitian	64
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Sampling Frame Jumlah Karyawan Frontline Hotel Surabaya.....	29
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Hotel	38
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	39
Tabel 4.5	Uji Validitas Analisis Faktor Tahap Pertama	41
Tabel 4.6	Uji Validitas Analisis Faktor Tahap Dua.....	43
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Discriminant Validity	45
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.9	Kategori Penilaian.....	48
Tabel 4.10	Deskripsi Jawaban Responden atas Resilience	48
Tabel 4.11	Deskripsi Jawaban Responden atas Intention to Leave	50
Tabel 4.12	Deskripsi Jawaban Responden atas Work Engagement	51
Tabel 4.13	Deskripsi Jawaban Responden atas Abusive Supervision	53
Tabel 4.14	R-Square.....	55
Tabel 4.15	F-Square	56
Tabel 4.16	Q-Square	57
Tabel 4.17	Hasil Hipotesis	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Analisis	22
Gambar 4. 1 Hasil Uji Konstruk	40

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 – Kuesioner	78
LAMPIRAN 2 – Profil Responden	83
LAMPIRAN 3 – Tabulasi	86
LAMPIRAN 4 – Penelitian LINKEDIN.....	92
LAMPIRAN 5 – Hotel Objek Penelitian	93