

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel *abusive supervision* terhadap *deviance behaviors* dan *organizational citizenship behaviors* dengan *job frustration* sebagai variabel *intervening* karyawan PT Agrical di Bengkulu Utara. Pengambilan data dilakukan Maret 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bidang PMKS yang berjumlah 158 orang. Pengambilan sampel ditetapkan sebanyak 113 responden sesuai penghitungan Slovin dengan teknik *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis berdasarkan *structural equation modeling* dengan *path analysis*. Teknik pengukuran peran mediasi menggunakan uji Sobel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (i) *Abusive supervision* berpengaruh langsung signifikan positif terhadap *deviance behavior*; (ii) *Abusive supervision* berpengaruh langsung signifikan negatif terhadap *organizational citizenship behavior*; (iii) *Job frustration* memediasi signifikan positif pengaruh *abusive supervision* terhadap *deviance behavior*; dan (iv) *Job frustration* memediasi signifikan negatif pengaruh *abusive supervision* terhadap *organizational citizenship behavior*. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa *abusive supervision* perlu dicegah. *Abusive supervision* yang tinggi secara langsung berdampak terhadap tingginya *deviance behavior* dan rendahnya *organizational citizenship behavior*. *Abusive supervision* yang tinggi berpengaruh terhadap tingginya *deviance behavior* melalui peran mediasi *job frustration*. *Abusive supervision* yang tinggi juga berpengaruh terhadap rendahnya *organizational citizenship behavior* melalui peran mediasi *job frustration*. Pemimpin perlu menjaga integritas dengan menepati janji yang dibuatnya kepada karyawan, memberikan penilaian yang adil dan obyektif, membangun lingkungan kerja yang harmonis dan menyenangkan, dan memberikan pelatihan-pelatihan. Dengan pencegahan *abusive supervision* diharapkan karyawan terhindar dari *job frustration* maka *deviance behavior* diharapkan tidak terjadi dan *organizational citizenship behavior* dapat lebih ditingkatkan.

Kata kunci: *abusive supervision, deviance behavior, organizational citizenship behavior, job frustration*