

## PENGARUH *WORKPLACE INCIVILITY* DAN *JOB BURNOUT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA CV METALIK BARU

Rocky dan Roy Setiawan

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra  
 Jl. Siwalankerto 121–131, Surabaya 60236  
*rockyfong001@gmail.com; roy@petra.ac.id*

*Abstract: Human resources in the company is an important aspect for the company, where the company has Human Resource Development (HRD) department to coordinate and develop existing human resources on CV Metalik Baru. The phenomenon that occurs in the CV. Metalik Baru is the employee turnover rate on CV Metalik Baru is high enough to be evident from employee turnover data obtained with high turnover rate from January to December 2017. One of the factors affecting turnover intention is workplace incivility. In addition, other factors that may affect turnover intention is the job burnout. The purpose of this research is to know the influence of workplace incivility and job burnout partially and simultaneously toward intention turnover at CV Metalik Baru. This research uses causality research design using quantitative method. Population Sample in this research is employees at CV Metalik Baru as many as 40 employees. The analytical technique used multiple linear regression. Based on the results of research and discussion it can be concluded that the workplace increment and job burnout variables partially and together affect the turnover intention on the CV. Metalik Baru. Then proven  $H_1, H_2,$  and  $H_3$  are accepted.*

**Keyword:** *Workplace incivility, job burnout and turnover intention.*

### PENDAHULUAN

Sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan merupakan salah satu aspek yang penting bagi perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia yang baik dalam sebuah perusahaan, maka perusahaan tidak dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik. Hal demikian tidak dapat dipungkiri setiap perusahaan selalu terdapat masalah terkait perbedaan kualitas diantara individu-individu karyawan, perbedaan yang terjadi diantara karyawan dalam sebuah perusahaan biasanya disebabkan karena terdapat perbedaan-perbedaan seperti tingkat pendidikan, usia, latar belakang, budaya dan pengalaman yang berbeda-beda. Setiap perusahaan memiliki departemen *Human Resource Development* (HRD) untuk memajemen dan mengembangkan sumber daya manusia yang ada.

Hasibuan (2010, p. 22) menyatakan terdapat dua fungsi utama dalam manajemen sumber daya manusia yaitu fungsi manajerial dan fungsi operasional. Fungsi manajerial meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organization*), pengarahan (*directing*), pengendalian (*controlling*) dan fungsi manajerial operasional meliputi pengadaan (*procurement*), pengembangan (*development*), kompensasi (*compensation*), pengintegrasian (*integration*), pemeliharaan (*maintenance*), pemberhentian (*separation*) dan kedisiplinan. Fungsi operasional yakni bertanggung jawab untuk menjaga dan memelihara komitmen pegawai terhadap perusahaan, tingkat stress pada karyawan dan tingkat kepuasan kerja pegawai karena tanpa pengelolaan faktor-faktor tersebut dengan baik, dapat dikawatirkan menimbulkan permasalahan seperti tingginya minat karyawan untuk keluar dari perusahaan tersebut atau

*turnover intention*. Saeed, Waseem, Sikandar dan Ridwan (2014) mendefinisikan *turnover intention* adalah sebagai kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain.

Hasil survei gaji tahun 2015 yang dilakukan oleh Mercer Talent Consulting and Information Solution, perusahaan konsultan SDM global yang menjadi mitra SWA, tingkat turnover talent dari seluruh industri masih tinggi yakni 8,4% (Prahadi, 2015). Rahim dan Cosby (2016) menyatakan bahwa tingkat rata-rata perputaran karyawan di AS adalah sekitar 15%, tapi ini bervariasi oleh industri yang berbeda.

*Turnover intention* juga terjadi pada CV Metalik Baru yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang elektronik dan furnitur. Perusahaan CV Metalik Baru berdiri sejak tahun 1992 sampai sekarang. Perusahaan ini memiliki empat bagian divisi yaitu penjualan, pergudangan, administrasi kantor dan HRD. Perusahaan CV Metalik Baru memiliki 40 karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut. Melihat kondisi dan keadaan karyawan bekerja sesuai dengan bagian divisi pekerjaannya, ditemukannya fenomena yang terjadi pada CV Metalik Baru yaitu kekurangan karyawan yang bekerja dikarenakan banyak karyawan yang keluar masuk kerja (*turnover intention*), seperti terlihat pada data yang diperoleh dari CV Metalik Baru yang direkap kedalam Tabel 1. berikut ini.

**Tabel 1.**  
**Data Turnover Karyawan CV. Metalik Baru Tahun 2017**

Bulan	Total Karyawan Awal	Masuk	Keluar	Total Karyawan Akhir	Turnover %
Jan	43	2	3	42	7.06%
Feb	42	4	1	45	2.30%
Maret	45	1	1	45	2.22%
April	45	5	3	47	6.52%
Mei	47	0	2	45	4.35%
Juni	45	0	1	44	2.25%
Juli	44	0	2	42	4.65%
Agustus	42	4	3	43	7.06%
Sept	43	3	1	45	2.27%
Okt	45	3	2	46	4.40%
Nov	46	0	3	43	6.74%
Des	43	2	5	40	12.05%
Rata-rata Tingkat Turnover Karyawan tahun 2017					5.21%

Data di atas menunjukkan bahwa tingkat *turnover* karyawan pada CV Metalik Baru cukup tinggi terbukti dari data keluar masuk karyawan yang diperoleh angka tingkat *turnover* yang cukup tinggi pada Januari hingga Desember 2017. Tingkat *turnover* diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Menurut Purwito (dalam Soegandhi, Sutanto & Setiawan, 2013) tingkat intensi keluar karyawan dapat dikategorikan tinggi jika mencapai 2% keatas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *turnover* pada tahun 2017 sebesar 5,21% yang berarti tingkat *turnover intention* yang tergolong tinggi. Hal ini juga didukung oleh hasil wawancara awal yang dilakukan dengan salah satu karyawan CV Metalik Baru bagian HRD yang menyatakan bahwa *turnover* karyawan cukup tinggi yang dilihat pada kutipan wawancara ini, yaitu “cukup sering

ada karyawan keluar masuk itu selama tahun 2017, ada 24 karyawan masuk dan 27 karyawan yang keluar dan yang paling tinggi ini terjadi di bulan desember tingkat dan dari perhitungan pertahunnya bisa dikatakan tinggi ya karena mencapai 5,21%.”

Hasil wawancara yang dilakukan tersebut menunjukkan bahwa sering terjadi keluar masuk karyawan pada CV Metalik Baru di tahun 2017. Permasalahan *turnover* ini terlihat dari beberapa hal berikut ini:

1. Banyaknya karyawan yang baru melewati masa tes kerja atau *training* selama satu minggu awal dan terdapat masalah yakni karyawan baru tidak jadi bekerja di CV Metalik Baru. Menurut Jenny Theasal selaku pimpinan CV Metalik Baru mengatakan bahwa kebanyakan karyawan baru yang sudah melewati masa *training* tidak jadi bekerja. Mereka mengatakan bahwa pekerjaan yang dilakukan selama masa *training* di perusahaan ini terlalu berat, lingkungan kerja karyawan yang tidak saling mendukung sesama anggota kerja, dan ada saja masalah konflik kerja yang sering terjadi di kalangan karyawan, seperti menyuruh karyawan baru dengan kata-kata kasar atau nada tinggi, bertengkar atau berkelahi sesama karyawan, tidak menghargai pendapat sesama karyawan, dan saling mengadu domba antar karyawan.
2. Terjadi perselisihan antar karyawan, baik itu dengan merebut perhatian atasan, tidak bertanggung jawab atas pekerjaan diakibatkan karena banyaknya pekerjaan yang tidak selesai sehingga saling menyalahkan sesama karyawan, menimbulkan konflik sesama anggota karyawan dengan masalah pribadi mereka, membuat kelompok-kelompok kecil dalam perusahaan, tidak menghargai pendapat orang lain, tidak saling menolong dalam pekerjaan dan pilih-pilih dalam pekerjaan. Hal ini memicu niat karyawan yang sudah lama bekerja untuk melakukan *turnover intention* dari perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi *turnover intention* dalam penelitian ini adalah *workplace incivility*. Menurut Laschinger, Leiter, Day dan Gilin (2009), *workplace incivility* adalah sebuah intensitas perilaku menyimpang dengan maksud ambigu yang bertujuan untuk menyakiti target, melanggar norma-norma tempat kerja. Karyawan CV Metalik Baru banyak melakukan hal-hal yang tidak benar, baik itu mengganggu sesama karyawan, saling menghina ras, tidak ada rasa tanggung jawab atas pekerjaan, dan tidak saling tolong-menolong satu sama lain. Hal ini menyebabkan karyawan lain yang memiliki prestasi kerja yang benar pun menjadi tidak betah bekerja di perusahaan ini disebabkan lingkungan karyawan yang tidak nyaman dan tidak adanya saling mendukung satu sama lain.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi *turnover intention* dalam penelitian ini adalah *job burnout*. Menurut Laschinger, *et al.* (2009), *burnout* merupakan kondisi emosional dimana seseorang merasa lelah dan jenuh secara mental ataupun fisik sebagai akibat tuntutan pekerjaan yang meningkat. Hal ini juga dirasakan oleh karyawan CV Metalik Baru yakni karyawan harus bekerja keras dan melayani banyak pelanggan, sehingga tugas-tugas dan perintah kerjanya yang banyak. Karyawan kewalahan dalam bekerja karena tuntutan pekerjaan yang banyak membuat karyawan menjadi lelah fisik dan pikiran. Beberapa karyawan yang selalu

mengeluh karena tugas-tugas pekerjaan yang banyak dan mengakibatkan karyawan berniat berhenti kerja.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh *workplace incivility* yang terhadap *turnover intention* pada CV Metalik Baru.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh *job burnout* yang terhadap *turnover intention* pada CV Metalik Baru.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh *workplace incivility* dan *job burnout* secara bersamaan yang terhadap *turnover intention* pada CV Metalik Baru.

## Landasan Teori

### 1. *Workplace Incivility*

Menurut Laschinger, *et al.* (2009, p. 303), *workplace incivility* adalah sebuah intensitas perilaku menyimpang dengan maksud ambigu yang bertujuan untuk menyakiti target, melanggar norma-norma tempat kerja untuk saling menghormati. Andersson dan Pearson (dalam Rahim & Cosby, 2016) juga mendefinisikan yang sama mengenai *workplace incivility* adalah sebagai perilaku dengan intensitas rendah dengan maksud ambigu untuk menyakiti seseorang, yang melanggar norma-norma di tempat kerja untuk saling menghormati; perilaku tidak beradab bersifat kasar dan tidak sopan, menunjukkan kurangnya perhatian terhadap orang lain.

*Workplace incivility* dalam penelitian ini dapat diukur melalui beberapa indikator menurut Leiter dan Maslach (dalam Smidt, De Beer, Brink & Leiter, 2016) adalah :

#### 1) *Pimpinan incivility*

Pimpinan tidak sadar melakukan tindakan yang tidak baik dalam pekerjaan dengan melakukan hal-hal menyimpang dengan memiliki power dari atasan terhadap bawahannya.

#### 2) *Colleague incivility*

Tindakan acuh tak acuh dapat terlihat dari tanpa adanya rasa saling mendukung sesama rekan kerja yang sedang menghadapi pergumulan kerja atau masalah yang terjadi dalam perusahaan.

#### 3) *Instigated incivility*

Baik atasan atau sesama rekan kerja yang tidak saling menghargai satu sama lain di tempat kerja dan menimbulkan masalah sehingga tidak dapatnya bekerja dengan baik di perusahaan tersebut yang mengakibatkan saling benci dan tidak peduli satu sama lain.

### 2. *Job Burnout*

*Burnout* merupakan kondisi emosional dimana seseorang merasa lelah dan jenuh secara mental ataupun fisik sebagai akibat tuntutan pekerjaan yang meningkat (Laschinger, *et al.*, 2009). Pines (dalam Yavas, Bilgin, & Shemwell, 2013) mengemukakan bahwa *burnout* adalah keadaan kelelahan secara fisik, emosional, dan mental yang disebabkan oleh situasi stres secara terus menerus. Leiter dan Maslach (2005) (dalam Yavas, *et al.*, 2013) menyatakan bahwa *burnout* adalah respons psikologis terhadap stres pada pekerjaan dan menyebabkan hasil yang tidak diinginkan seperti berkurangnya kinerja pegawai, pergeseran waktu yang dihabiskan untuk kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan dengan aktivitas non-kerja, komitmen organisasi yang lebih rendah, meningkatnya absensi maupun *turnover intention*. *Burnout* adalah reaksi jangka panjang bahwa seseorang tidak dapat mengatasi stres pekerjaan secara efektif.

*Job burnout* dalam penelitian ini dapat diukur melalui beberapa indikator menurut Maslach, *et al.* (2001) (dalam Lu & Gursory, 2013) adalah :

- 1) *Emotional exhaustion*
  - a. Tuntutan psikologis karyawan.
  - b. Tuntutan fisik yang berlebihan.
- 2) *Depersonalization*
  - a. Stres karena tuntutan tugas yang banyak.
  - b. Stres karena tuntutan pekerjaan yang banyak.
- 3) *Personal accomplishment*
  - a. Penurunan pencapaian karyawan terhadap penilaian negatif karena kinerja tidak terpenuhi.
  - b. Penurunan pencapaian karyawan terhadap penilaian negatif karena tanggung jawab tidak terpenuhi.

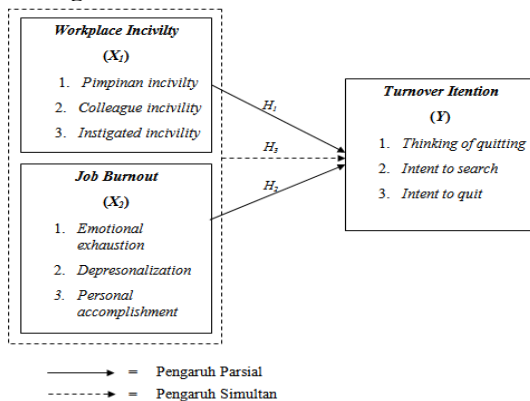
### 3. Turnover Intention

Menurut Shaw, Gupta dan Delery (2005), *turnover intention* merupakan fenomena karyawan meninggalkan suatu organisasi secara sukarela. *Turnover intention* yang tinggi menyebabkan aktivitas dari suatu organisasi menjadi kurang efektif. Menurut Mobley (2001) (dalam Saeed, *et al.*, 2014) *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain. Menurut Sudiro (dalam Sari, *et al.*, 2015) perputaran karyawan atau *turnover intention* adalah tingkat perpindahan (*movement*) melewati batas keanggotaan dari sebuah organisasi. Arti yang luas, *turnover* diartikan sebagai aliran para karyawan yang masuk dan keluar perusahaan.

*Turnover intention* dalam penelitian ini dapat diukur melalui beberapa indikator menurut Mobley (2001) (dalam Mahdi, *et al.*, 2012) adalah :

- 1) *Thinking of quitting*
  - a. Adanya pemikiran seseorang karyawan untuk keluar dari perusahaan.
  - b. Adanya pemikiran seseorang karyawan tidak bertahan dengan perusahaan.
- 2) *Intent to search*
  - a. Sikap seorang karyawan untuk mencari alternatif perusahaan lain.
- 3) *Intent to quit*
  - a. Sikap seseorang karyawan yang menunjukkan indikasi keluar dengan meminimalisasi usaha dalam bekerja.
  - b. Sikap seseorang karyawan yang menunjukkan indikasi keluar dengan membatalkan pekerjaan penting.

### Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

### Hipotesis

- H<sub>1</sub>: *Workplace incivility* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada CV Metalik Baru.
- H<sub>2</sub>: *Job burnout* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada CV Metalik Baru.
- H<sub>3</sub>: *Workplace incivility* dan *job burnout* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *turnover intention* pada CV Metalik Baru.

### METODE PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kausalitas yaitu penelitian yang menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, disamping mengukur kekuatan hubungannya (Kuncoro, 2009, p. 10). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016, p. 6) metode kuantitatif merupakan metode yang menggunakan sejumlah sampel dan data-data numerikal atau berupa angka.

#### Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada CV Metalik Baru sebanyak 40 karyawan. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan pada CV Metalik Baru sebanyak 40 karyawan. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang diambil adalah teknik sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2016, p. 126).

#### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 40 karyawan CV Metalik Baru dan skala pengukuran menggunakan lima poin skala *likert*.

#### Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan regresi linear berganda, digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) (Sugiyono, 2016, p.275). Teknik analisis data dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan program SPSS 23.0.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Asumsi Klasik

##### a. Normalitas

Tabel 2.

Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
Kolmogorov-Smirnov Z	0,716
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,685

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa besarnya nilai 5% atau 0,05 Besarnya signifikansi adalah sebesar untuk variabel *workplace incivility* (X<sub>1</sub>) dan *job burnout* (X<sub>2</sub>) sebesar 0,685..

##### b. Multikolinearitas

Tabel 3.

Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Keterangan
<i>Workplace Incivility</i> (X <sub>1</sub> )	1,008	Bebas Multikolinieritas
<i>Job Burnout</i> (X <sub>2</sub> )	1,008	Bebas Multikolinieritas

Nilai *VIF* di atas menunjukkan bahwa semua variabel terbebas dari multikolinieritas, karena semua nilai *VIF* pada masing-masing variabel lebih kecil dari sepuluh

**c. Heterokedastisitas**

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**

Variabel	Signifikan
<i>Workplace Incivility</i> ( $X_1$ )	0,516
<i>Job Burnout</i> ( $X_2$ )	0,144

Nilai signifikan pada uji *t* untuk masing-masing variabel > 0,05 sehingga dikatakan tidak heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah jika tidak ditemukan adanya heteroskedastisitas.

**2. Regresi Linier Berganda**

**Tabel 5.**  
**Hasil Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
Constant	-2,292	0,993
<i>Workplace Incivility</i> ( $X_1$ )	1,151	0,307
<i>Job Burnout</i> ( $X_2$ )	0,754	0,218

$$Y = -2,292 + 1,151 X_1 + 0,754 X_2 + e_i$$

- 1) Nilai konstanta adalah -2,292 hal ini menyatakan bahwa tanpa adanya pengaruh variabel bebas *workplace incivility* ( $X_1$ ) dan *job burnout* ( $X_2$ ), Nilai dari variabel terikat yaitu *turnover intention* ( $Y$ ) adalah sebesar -2,292.
- 2) Nilai koefisien regresi dari variabel bebas *Workplace Incivility* ( $X_1$ ) adalah 1,151, Nilai koefisien tersebut mengandung arti jika nilai variabel bebas  $X_1$  ditingkatkan sebesar satu satuan maka akan menyebabkan peningkatan nilai dari variabel terikat yaitu *turnover intention* ( $Y$ ) sebesar 1,151. Hal ini diasumsikan bahwa nilai dari variabel bebas yang lain adalah konstan atau nol.
- 3) Nilai koefisien regresi dari variabel bebas *job burnout* ( $X_2$ ) adalah 0,754, Nilai koefisien tersebut mengandung arti jika nilai variabel bebas  $X_2$  ditingkatkan sebesar satu satuan maka akan menyebabkan kenaikan nilai dari variabel terikat yaitu *turnover intention* ( $Y$ ) sebesar 0,754 satuan. Hal ini diasumsikan bahwa nilai dari variabel bebas yang lain adalah konstan atau nol.
- 4)  $e_i$  menunjukkan faktor pengganggu di luar model yang diteliti

**3. Uji Hipotesis**

**Uji *t* (Uji Parsial)**

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji *t***

Variabel	$t_{sig}$	Hasil	Keterangan
<i>Workplace Incivility</i> ( $X_1$ )	0,001	Signifikan	0,001 < 0,05
<i>Job Burnout</i> ( $X_2$ )	0,001	Signifikan	0,001 < 0,05

**1) Uji Parsial antara Variabel *Workplace Incivility* ( $X_1$ ) terhadap Variabel *Turnover Intention* ( $Y$ ).**

Nilai signifikan *workplace incivility* ( $X_1$ ) pada uji *t* adalah 0,001 atau < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima pada tingkat signifikansi 5%, sehingga kesimpulannya adalah variabel bebas *workplace incivility* ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *turnover intention* ( $Y$ ). Terbukti bahwa  $H_1$  diterima.

**2) Uji Parsial antara Variabel *Job Burnout* ( $X_2$ ) terhadap Variabel *Turnover Intention* ( $Y$ ).**

Nilai signifikan *job burnout* ( $X_2$ ) pada uji *t* adalah 0,001 atau < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima pada tingkat signifikansi 5%, sehingga kesimpulannya adalah variabel bebas *job burnout* ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *turnover intention* ( $Y$ ). Terbukti bahwa  $H_2$  diterima.

**Uji F (Uji Simultan)**

**Tabel 6.**

**Uji F**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Signifikan
Regression	12,839	2	6,419	14,253	0,000
Residual	16,665	37	0,450		
Total	29,504	39			

Nilai signifikansi adalah 0,000 atau < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Variabel bebas *workplace incivility* ( $X_1$ ) dan *job burnout* ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *turnover intention* ( $Y$ ) pada CV Metalik Baru. Terbukti bahwa  $H_3$  diterima

**4. Analisis Koefisien Korelasi (R) Dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Tabel 7.**

**Analisis Koefisien Korelasi (R) Dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

R	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	Std. Error of the Estimate
0,660	0,435	0,405	0,67112

Nilai koefisien (R) adalah 0,660. Artinya hubungan antara variabel *workplace incivility* ( $X_1$ ) dan *job burnout* ( $X_2$ ) dengan *turnover intention* ( $Y$ ) yang sangat kuat searah, karena nilai koefisien korelasi mendekati nilai satu, artinya jika variabel bebas yang meliputi *workplace incivility* ( $X_1$ ) dan *job burnout* ( $X_2$ ) ditingkatkan, maka variabel terikat yaitu *turnover intention* ( $Y$ ) juga akan naik, demikian pula sebaliknya.

Persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi simultan (R<sup>2</sup>) adalah sebesar 0,435 atau (43,5%). Hal ini berarti bahwa kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat sebesar 43,5% dan sisanya 56,5% dijelaskan oleh faktor lain variable.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**1. Pengaruh *Workplace Incivility* ( $X_1$ ) terhadap *Turnover Intention* ( $Y$ ).**

*Workplace incivility* menurut Laschinger, *et al.* (2009) adalah sebuah intensitas perilaku menyimpang dengan maksud ambigu yang bertujuan untuk menyakiti target, melanggar norma-norma tempat kerja untuk saling menghormati. Lim, Cortina dan Magley (2008) menyatakan bahwa *workplace incivility* dapat dilakukan baik dalam tindakan verbal maupun non verbal seperti mengacuhkan, menghiraukan, mengganggu sehingga menyebabkan ketidaknyamanan dan kecemasan bagi mereka yang menjadi korban (Vickers, *et al.*, 2010).

Hasil penelitian regresi linier berganda mengenai *workplace incivility* memiliki nilai sebesar 1,151, artinya *workplace incivility* dalam penelitian ini menunjukkan arah yang positif terhadap *turnover intention* pada CV Metalik Baru. Menurut pengujian hipotesis (uji *t*) mengenai *workplace incivility* memiliki nilai signifikan sebesar 0,001 atau kurang dari 0,05 yang menunjukkan

bahwa *workplace incivility* memiliki pengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada CV Metalik Baru. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *workplace incivility* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada CV Metalik Baru. Hasilnya hipotesis pertama berbunyi “*Workplace incivility* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada CV Metalik Baru”, dinyatakan diterima dan terbukti kebenarannya.

Pengaruh kedua variabel tersebut adalah positif yang berarti ada hubungan searah antara variabel *workplace incivility* dengan *turnover intention*. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi *workplace incivility* atau intensitas perilaku menyimpang dengan tujuan menyakiti target, melanggar norma-norma tempat kerja untuk saling menghormati, maka akan semakin tinggi *turnover intention* atau kemungkinan seseorang tersebut untuk berniat keluar dari perusahaan. Sebaliknya semakin rendah *workplace incivility* maka akan semakin rendah juga *turnover intention* karyawan. Contoh *workplace incivility* terhadap *turnover intention* pada CV Metalik Baru yaitu adanya pilih kasih, pemimpin menyuruh karyawan tanpa ada aturan (sesuka hati pemimpin), pemimpin memarahi karyawan tanpa mempedulikan perasaan karyawan dengan menggunakan kata-kata kasar, perselisihan antar karyawan (perbedaan pendapat dan timbul perkelahian), dan acuh tak acuh baik dari pemimpin maupun sesama rekan kerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sguera, *et al.* (2011) menunjukkan bahwa *workplace incivility* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Tingginya *workplace incivility* karyawan, maka semakin besar pula karyawan melakukan *turnover intention*. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah *workplace incivility* karyawan, maka semakin kecil pula karyawan melakukan *turnover intention*. Hasil dalam penelitian ini juga mendukung penelitian Sintiong dan Morshidi (2015) yang menemukan bahwa *workplace incivility* secara positif terkait dengan *turnover intention* karyawan terutama di antara anggota serikat pekerja, yang berasal dari kelompok pendukung.

## 2. Pengaruh *Job Burnout* ( $X_2$ ) terhadap *Turnover Intention* ( $Y$ )

Pines mengemukakan bahwa *burnout* adalah keadaan kelelahan secara fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh situasi stres secara terus menerus. Pines juga mengemukakan bahwa *burnout* adalah keadaan kelelahan secara fisik, emosional, dan mental yang disebabkan oleh situasi stres secara terus menerus (Yavas, *et al.*, 2013).

Hasil penelitian regresi linier berganda mengenai *job burnout* memiliki nilai sebesar 0,754, artinya *job burnout* dalam penelitian ini menunjukkan arah yang positif terhadap *turnover intention* pada CV Metalik Baru. Menurut pengujian hipotesis (uji  $t$ ) mengenai *job burnout* memiliki nilai  $\text{sig } job burnout$  sebesar 0,001 atau kurang dari 0,05 yang menunjukkan bahwa *job burnout* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* pada CV Metalik Baru. Hipotesis kedua berbunyi “*Job burnout* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada CV Metalik Baru” dinyatakan diterima dan terbukti kebenarannya. Hasil penelitian ini diketahui bahwa *job burnout* berpengaruh signifikan positif terhadap *turnover intention* yang berarti setiap ada kenaikan *job burnout* maka akan ada kenaikan *turnover intention*.

Pengaruh kedua variabel tersebut adalah positif yang berarti ada hubungan searah antara variabel *job*

*burnout* dengan *turnover intention*. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi seseorang merasa lelah dalam bekerja, maka akan semakin tinggi kemungkinan seseorang tersebut untuk berniat keluar dari perusahaan. Sebaliknya semakin rendah *job burnout* maka akan semakin rendah juga *turnover intention* karyawan. Contoh *job burnout* terhadap *turnover intention* pada CV Metalik Baru yaitu: Adanya beban kerja yang terlalu banyak seperti tugas mengecek stok barang di gudang dan barang datang, merekap nota dan pesanan pembeli yang banyak sehingga beban kerja jauh melebihi kapasitas tiap karyawan, iri hati sehingga menimbulkan pertengkaran, dan pilih-pilih pekerjaan (mau pekerjaan yang mudah dan ringan).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahim dan Cosby (2016) menunjukkan bahwa tingkat *job burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Tingkat *job burnout* yang lebih tinggi dapat meningkatkan *turnover intention* karyawan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Lu dan Gursay (2013) yang menunjukkan bahwa *job burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

## 3. Pengaruh *Workplace Incivility* ( $X_1$ ) dan *Job Burnout* ( $X_2$ ) Secara Bersama-Sama terhadap *Turnover Intention* ( $Y$ )

Dari penelitian di atas diketahui bahwa secara simultan nilai signifikan sebesar 0,001 yang berarti variabel bebas yaitu *workplace incivility* ( $X_1$ ) dan *job burnout* ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu *turnover intention* ( $Y$ ). Hipotesis ketiga yang berbunyi “*Workplace incivility* dan *job burnout* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *turnover intention* pada CV Metalik Baru” dinyatakan diterima dan terbukti kebenarannya.

Hasil penelitian ini didukung oleh Rahim dan Cosby (2016) yang menunjukkan bahwa *workplace incivility* dan *job burnout* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan oleh Leiter dan Maslach (2005) menyatakan bahwa *burnout* merupakan respons psikologis terhadap stres pada pekerjaan dan menyebabkan hasil yang tidak diinginkan seperti berkurangnya kinerja pegawai, pergeseran waktu yang dihabiskan untuk kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan dengan aktivitas non-kerja, komitmen organisasi yang lebih rendah, meningkatnya absensi maupun *turnover intention*. *Job burnout* karyawan yang berlebihan dapat pula mengakibatkan karyawan melakukan *workplace incivility* sehingga mempengaruhi *turnover intention*.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. *Workplace incivility* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *turnover intention* pada CV Metalik Baru.
2. *Workplace incivility* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *turnover intention* pada CV Metalik Baru.
3. *Workplace incivility* dan *job burnout* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *turnover intention* pada CV Metalik Baru.

### Saran

Hasil penelitian ini secara keseluruhan dan kesimpulannya yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan agar pimpinan CV Metalik Baru dapat menghindari adanya perilaku menyimpang dengan selalu berupaya melakukan tindakan yang dapat menjadi contoh kepada karyawannya.
2. Diharapkan agar pimpinan CV Metalik Baru dapat mengurangi terjadinya *job burnout* pada karyawan dengan memperhatikan beban kerja seperti adanya tuntutan pekerjaan yang harus cepat selesai dan tugas dalam pekerjaan yang melebihi kapasitas setiap karyawan, sehingga tidak menimbulkan beban kerja berlebihan yang dapat memicu *job burnout*.

Diharapkan agar karyawan CV Metalik Baru dapat memikirkan kembali pengambilan keputusan dengan cara mempertimbangkan resiko yang terjadi ketika karyawan keluar atau tetap berada di dalam perusahaan. Diharapkan agar karyawan dapat menunjukkan sifat peduli terhadap perusahaan dengan menyelesaikan pekerjaan dan tugas-tugas penting yang masih menjadi tanggung jawabnya sebelum memutuskan untuk keluar dari perusahaan.

### DAFTAR REFERENSI

- Hasibuan, M. S. P. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kuncoro, M. (2009). *Mudah memahami dan menganalisis Indikator ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Laschinger, H. K. S., Leiter, M., Day, A., & Gilin, D. (2009). Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of Nursing Management*, 17(3), 302–311.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2005). A mediation model of job burnout. *Research Companion to Organizational Health Psychology*, 1(1), 544–564.
- Mahdi, A. F., Zin, M. Z. M., Nor, M. R. M., Sakat, A. A., & Naim, A. S. A., (2012). The relationship between job satisfaction and turnover intention. *American Journal of Applied Sciences*, 9(9), 1518–1526.
- Mobley, W. H. (2001). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, 86, 493–522.
- Lu, A., & Gursoy, D. (2013). Impact of job burnout on satisfaction and turnover intention: do generational differences matter?. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. 40(2), 210–235.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
- Prahadi, Y. Y. (2015). *Turnover talent tinggi, ini dia pemicunya. DKI Jakarta, Indonesia*. Retrieved from <http://swa.co.id/swa/trends/management/turnover-talent-tinggi-ini-dia-pemicunya-survei>.
- Rahim, A., & Cosby, D. M. (2016). A model of workplace incivility, job burnout, turnover intentions, and job performance. *Journal of Management Development*, 35(10), 1255–1265.
- Saeed, I., Waseem, M., Sikander, S., & Ridwan, M. (2014). The relationship of Turnover intention with job satisfaction, job performance, leader member exchange, emotional intelligence and organizational commitment. *International Journal of Learning & Development*, 4(2), 242–245.
- Sguera, F., Bagozzi, R. P., Huy, Q. N., & Boss W. (2011). Workplace incivility and turnover intentions: moderating effects of contextual factors, citizenship behaviors, and managerial practices. *Correspondence Concerning this Article Should be Addressed to Francesco Sguera, Ross School of Business*, 1, 2–10.
- Shaw, J. D., Gupta, N., & Delery, J. E. (2005). Voluntary turnover and organizational performance. *Academy of Management Journal*, 48, 50–68.
- Sintiong, M., & Morshidi, A. (2015). Workplace incivility and turnover intention among bank employees in sabah. *FKSW, Universiti Malaysia Sabah*, 1, 1–13.
- Smidt O., De Beer, L. T., Brink, L., & Leiter, M. P. (2016). The validation of a workplace incivility scale within the South African banking industry. *Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 42(1), 1–12.
- Vickers, M. H., Hutchinson, M., Wilkes, L., & Jackson, D. (2010). Integrating individual, work group and organizational factors: Testing a multidimensional model of bullying in the nursing workplace. *Journal of Nursing Management*, 18(2), 173–181.
- Yavas, V., Bilgin, Z., & Shemwell, D. J. (2013). Service quality in the banking sector in an emerging economy: a consumer survey. *International Journal of Bank Marketing*, 15(6), 217–223.