

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia pada dasarnya adalah langkah-langkah perencanaan, penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi. Oleh karena itu keberhasilan pengelolaan organisasi sangat ditentukan oleh kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia, karena sumber daya manusia sangat penting artinya dalam menentukan kelangsungan hidup suatu organisasi (Robbins, 2017:23).

Sumber daya manusia adalah aset didalam organisasi yang nilainya begitu penting untuk organisasi, oleh sebab itu keberadaan fungsi SDM sangat dibutuhkan dalam pencapaian tujuan organisasi, tanpa adanya Sumber Daya Manusia (SDM) akan menyebabkan kepincangan pada organisasi. SDM memiliki sumbangan yang sangat besar dalam mencapai suatu keberhasilan didalam organisasi sehingga timbul tuntutan adanya peranan penting MSDM dalam keaktifan dan fungsi organisasi.

Jika sumber daya manusia yang ada dalam organisasi dapat berkembang dengan baik maka organisasi/perusahaan tersebut akan mengalami perkembangan yang baik pula. Begitupun sebaliknya, jika sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tidak dapat berkembang dengan baik (mengalami masalah) maka hal tersebut akan berakibat pada mundurnya kualitas organisasi/perusahaan yang bersangkutan .

Dalam dunia pekerjaan seringkali kita menemukan fenomena dimana banyak karyawan yang memilih untuk pindah dari perusahaan dan banyak pula karyawan yang memilih untuk tetap bertahan/tinggal dalam perusahaan. Karyawan yang memutuskan untuk pindah ataupun tetap bertahan dalam perusahaan umumnya didasarkan pada berbagai macam alasan. Karyawan yang memilih untuk meninggalkan perusahaan tempat mereka bekerja dapat dipicu oleh rasa ketidaknyamanan yang mereka rasakan. Dimana rasa ketidaknyamanan tersebut dapat disebabkan oleh banyak hal seperti misalnya ketidakpuasan kerja, ketidaksesuaian budaya organisasi, pimpinan, rekan kerja, beban kerja, kompensasi yang tidak sesuai dan lain sebagainya. Bukan hanya dipengaruhi oleh rasa ketidaknyamanan saja, karyawan yang memilih untuk meninggalkan organisasi tempat mereka bekerja dapat dipicu oleh keinginan mereka untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik ataupun karena rasa nyaman dengan lingkungan yang baru sehingga membuat mereka lebih memilih untuk meninggalkan pekerjaannya

Munculnya sebuah perilaku didahului dengan adanya *intention*, *intention* adalah niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku. *Intention* untuk melakukan *turnover* merupakan proses mengevaluasi hubungan kerja dengan perusahaan yang akan berhubungan dengan keputusan untuk melakukan tindakan turnover yang sesungguhnya atau tidak. *Turnover intention* merupakan besarnya niat karyawan untuk keluar dari organisasinya. *Turnover intention* memberikan penjelasan terbaik untuk perilaku *turnover* karena *intention* telah mencakup persepsi dan penilaian seseorang.

Beberapa tahun terakhir, ada perusahaan yang merasakan *incivility* di antara para karyawan sehingga perusahaan berusaha meningkatkan kesadaran seluruh karyawan terhadap fenomena *incivility*. *Incivility* adalah salah satu bentuk perilaku yang berlawanan dengan produktivitas individu (Andersson & Pearson, 1999 dalam Francis, et al., 2017). *Workplace incivility* dalam lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja organisasi berdampak buruk terhadap karyawan karena jika tempat kerja tidak nyaman maka karyawan cenderung tidak bisa bekerja secara maksimal dan akan menimbulkan iklim kerja yang buruk. Dampak yang terjadi yaitu perputaran karyawan dan ketidakpuasan kerja karyawan (Jia Wang, 2017).

Workplace incivility adalah sebuah intensitas perilaku menyimpang dengan maksud ambigu untuk menyakiti, melukai, mencederai, atau berbuat buruk kepada target yang melanggar norma-norma tempat kerja untuk saling menghormati (Martin & Hine, 2015). Dampak dari *incivility* di tempat kerja mempengaruhi individu dalam konteks lingkungan kerjanya. *Incivility* memberikan pengaruh negative terhadap kepuasan kerja karyawan sehingga dapat meningkatkan intensi *turnover* karyawan (Cortina dkk, 2017). Dampak negative *incivility behavior* di tempat kerja dari sisi personal korban ialah mereka akan merasakan stress, depresi, perubahan suasanahati, masalah tidur, muncul perasaan malu, merasa bersalah, keadaan dimana korban merasa di permalukan dan rendah diri (Yamada, 2000 dalam Estes & Wang, 2018). *Incivility behavior* di lingkungan kerja dapat menimbulkan konflik pada karyawan .

Krisis *incivility* dianggap sebagai sebuah benturan budaya, dimana orang-orang dengan latar belakang budaya yang berbeda bertemu dalam satu komunitas atau organisasi. Adanya perbedaan pandangan mengenai norma-norma kesopanan sehingga banyak generasi kerja yang lebih tua sekarang menganggap generasi muda sebagai orang-orang yang kasar, tidak berbudaya dan tidak memiliki etika kerja (Leiter, dkk., 2011). Pernyataan tersebut didukung dengan pendapat Handoyo, dkk (2018) bahwa indikasi *workplace incivility* yaitu; Pertama, Intervensi urusan pribadi, seperti digosipkan di belakang Anda, berbicara tentang Anda di belakang. Kedua, Pengabaian, seperti sangat lambat dalam membalas pesan elektronik atau email, mengabaikan pendapat yang Anda tawarkan di forum rapat. Selanjutnya yang ketiga, Komunikasi yang tidak ramah, seperti berbicara secara kasar kepada Anda di depan umum, Mengangkat suara (teriak) mereka saat berbicara kepada Anda, Menggunakan nada yang tidak pantas ketika berbicara. Keempat, Perilaku tidak peduli, seperti memberi Anda pesan yang tidak terkait dengan pekerjaan, mengklaim pekerjaan Anda sebagai miliknya. Kelima Invasi Privasi, seperti mengambil barang dari meja Anda tanpa izin terlebih dahulu, membuka laci meja Anda tanpa izin sebelumnya.

Faktor yang dapat menyebabkan individu memilih untuk melakukan *turnover* bukan hanya karena faktor organisasi dan individual tetapi terkadang disebabkan oleh suatu keadaan tiba-tiba yang dapat mempercepat individu untuk langsung memutuskan melakukan *turnover*. Beberapa individu dapat dengan mudah memilih untuk melakukan *turnover* tanpa berfikir matang sebelumnya. apabila seorang individu terikat dengan organisasi dan kurang merasa puas dengan organisasi, maka akan muncul pemikiran untuk melakukan *turnover*. Hal ini yang sering disebut dengan *job satisfaction*.

Job satisfaction adalah sebuah tanggapan afektif atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang (Kreitner dan Kinicki, 2017:169). *Job satisfaction* merupakan cara pandang karyawan atas pekerjaannya yang bersifat positif ataupun negatif. Swaminathan (2019:12) menyatakan bahwa peningkatan *job satisfaction* akan mempengaruhi kualitas kerja karyawan, dimana akan memiliki pengaruh yang baik terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Rizwan (2014) menyatakan bahwa dengan meningkatkan kepuasan karyawan adalah kunci suksesnya organisasi bisnis, hal tersebut merupakan dasar bagi perusahaan untuk melihat seperti apa keinginan karyawan, lingkungan kerja yang diinginkan dan dengan hal tersebut akan dapat meningkatkan pengabdian karyawan. Leisanyane dan Khaola (2018) dalam penelitiannya menemukan bahwa terdapat korelasi negatif dan signifikan antara *job satisfaction* dan *turnover intention*. Agung dkk. (2013) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa *ob satisfaction* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan.

Faktor lain yang juga dapat menyebabkan individu memilih untuk melakukan *turnover* yaitu akibat tidak mampu beradaptasi sehingga sulit melepaskan diri dari tekanan yang dihadapi yang akhirnya menimbulkan kejenuhan kerja (*burnout*). Akibat dari kejenuhan kerja (*burnout*) itu sendiri dapat muncul dalam bentuk berkurangnya dan memburuknya kinerja, dan produktivitas yang rendah. *Burnout* banyak dialami oleh karyawan yang merasa kelelahan fisik, emosi dan mental yang dapat mengakibatkan individu tersebut merasa lemah, frustrasi dan kehilangan energi. Selain itu, karyawan yang mengalami *burnout* akan merasakan kelelahan mental, kehilangan komitmen dan menurunnya motivasi seiring berjalannya waktu dan karena hal tersebut seringkali karyawan memutuskan untuk melakukan *intensi turnover*.

Penelitian lain oleh (Babakus, Yavas, & Ashill, 2015) menyatakan bahwa burnout sering terjadi pada pekerja bagian pelayanan, dimana burnout adalah bentuk ketegangan psikologis dan antara lain menyebabkan hasil yang tidak diinginkan seperti berkurangnya kinerja pekerjaan, ketidakpuasan kerja, berkurangnya kepuasan pelanggan, rendahnya tingkat komitmen organisasi, dan peningkatan absensi dan sebagai faktor utama dari adanya niat karyawan dalam meninggalkan pekerjaannya. Sejalan dengan penelitian oleh (Muhdiyanto & Mranani, 2018) yang menunjukkan hasil bahwa burnout berpengaruh signifikan terhadap intense keluar

Penelitian ini dilakukan di Rumah sakit Surya Insani yang merupakan salah satu rumah sakit swasta yang cukup besar di Kabupaten Rokan Hulu. Rumah Sakit Surya Insani adalah salah satu Rumah Sakit milik Perusahaan Rokan Hulu yang berupa RSU, dikelola oleh PT. Surya Insani perusahaan dan termasuk kedalam RS Tipe D. Rumah Sakit Surya Insani memiliki keharusan memberikan layanan kesehatan terbaik. Rumah sakit Surya Insani merupakan sebuah lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan yang selalu berusaha memperhatikan dan memberikan pelayanan yang terbaik pada pasiennya. Hal ini bertujuan agar konsumen (masyarakat) yang menggunakan jasanya memperoleh kepuasan. Di dalam proses mencapai tujuan organisasi, karyawan bekerja sebagai tim, dimana karyawan harus memiliki komitmen dan kepercayaan yang tinggi terhadap organisasi, atasan, serta rekan kerja.

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan Rumah Sakit Surya Insani

No	Bidang / Bagian	Jumlah Pegawai
1.	Dokter	24 Orang
2.	Tenaga Penunjang Medis	25 Orang
3.	Tenaga Para Medis	44 Orang
4.	Tenaga Kesehatan Masyarakat	4 Orang
5.	Tenaga Umum	46 Orang
Total		143Orang

Sumber: Rumah Sakit Surya Insani, 2022

Tabel 1.1 menunjukkan data jumlah karyawan perbagian atau bidang yang ada di Rumah Sakit Surya Insani. Setiap karyawan mendapatkan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan keahliannya masing-masing. Tetapi pada kebenarannya masih ada karyawan yang belum mengetahui tanggung jawabnya yang seharusnya menjadi tanggung jawab yang wajib diselesaikan sesuai dengan keahliannya, resikonya komitmen pada karyawan tersebut sangat rendah serta motivasi pegawai itu sendiri pada organisasi tersebut sangat rendah. Kurangnya pengetahuan karyawan tentu akan menimbulkan masalah yang menyangkut dengan *job insecurity* pegawai yang dapat berpengaruh pada bertambahnya intensi *turnover* (Tata usaha Rumah Sakit Surya Insani, 2019). Adapun data *turnover* pada karyawan Rumah Sakit Surya Insani dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Turnover Karyawan

No	Tahun	Jumlah Karyawan	Karyawan keluar	Turnover %	Retensi %
1.	2017	115	2	1,74	98,26
2.	2018	117	3	2,56	97,44
3.	2019	120	5	4,16	95,84
4.	2020	135	4	2,96	97,04
5.	2021	141	5	3,54	96,46
6.	2022	143	2	1,39	98,61

Sumber :Rumah sakit Surya Insani, 2022

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah karyawan keluar di Rumah sakit Surya Insani terjadi setiap tahunnya sejak tahun 2017-2022. Pada tahun 2017 karyawan yang keluar sebanyak 2 orang, Pada tahun 2017 karyawan yang keluar sebanyak 3 orang, pada tahun 2019 karyawan yang keluar sebanyak 5 orang, tahun 2020 sebanyak 4 orang dan terakhir pada tahun 2021, karyawan yang keluar sejumlah 5 orang. Ada berbagai alasannya penyebab karyawan keluar dari Rumah Sakit Surya Insani baik itu dari diri karyawan sendiri maupun yang berasal dari pihak rumah sakit. Dari diri karyawan diantaranya karena ingin mendapatkan pekerjaan yang lebih baik di tempat lain, sedangkan dari pihak rumah sakit dikarenakan karyawan tersebut melanggar peraturan rumah sakit.

Tabel 1.3
Jumlah Absensi Pertahun Rumah Sakit Surya Insani

Tahun	Sakit (hari)	Cuti (hari)	Keperluan lainnya (hari)	Jumlah tingkat absensi (hari)
2017	21	102	24	147
2018	75	124	19	218
2019	73	132	25	230
2020	82	121	26	229
2021	80	145	18	243

Sumber :Rumah sakit Surya Insani, 2022

Berdasarkan Tabel 1.3. dapat dilihat bahwa tingkat absensi mengalami *fluktuatif* (naik turun) setiap tahunnya. Tingkat absensi tertinggi terjadi pada tahun 2021 yaitu sebanyak 243, sedangkan tingkat absensi terendah ada pada tahun 2017 yaitu sebanyak 147. Tingkat absensi dihitung berdasarkan jumlah hari kerja yang hilang karena karyawan tidak masuk kerja.

Beberapa permasalahan sering terjadi di dalam organisasi yang berkaitan dengan *job satisfaction*. Terjadinya permasalahan seperti tersebut akan menimbulkan keinginan untuk meninggalkan pekerjaan bagi karyawan. Kurangnya sikap puas terhadap organisasi serta keterikatan karyawan terhadap pekerjaan dan rekan kerja yang dihadapi oleh organisasi membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Rumah Sakit Surya Insani. *Job satisfaction* yang terdapat di Rumah Sakit Surya Insani dapat dikatakan belum merata, karena masih terdapat beberapa karyawan yang keluar dari Rumah Sakit Surya Insani.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai penyebab *turnover* juga dikarenakan kurang *job satisfaction* pegawai terhadap sistem gaji, pihak Rumah Sakit Surya Insani sering terlambat atau tidak tepat waktu dalam pembayaran gaji pegawai, terutam di awal tahun, serta kurang adanya pengadaan pengembangan keterampilan karyawan dan peningkatan aktualisasi diri serta perencanaan karir yang jelas.

Kehilangan pegawai selalu berarti kehilangan pengetahuan, modal, keahlian, dan pengalaman. Maka, menjadi kehilangan yang sangat besar bagi organisasi, apabila organisasi kehilangan orang yang sangat terlatih. Bila organisasi kehilangan seseorang dengan banyak pengetahuan, pada dasarnya organisasi telah kehilangan pendapatan yang seharusnya dihasilkan pegawai tersebut. Jadi, sangat penting bagi Rumah Sakit Surya Insani agar tidak kehilangan karyawan, yang dapat mengakibatkan kerugian dan inefisiensi dalam pekerjaan organisasi. Sehingga perlu dikembangkan langkah-langkah yang diperlukan agar Rumah Sakit Surya Insani dapat mempertahankan aset sumber daya manusianya.

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut dalam pengamatan penulis, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul” **PENGARUH *WORKPLACE INCIVILITY, JOB SATISFACTION* DAN *JOB BURNOUT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN RUMAH SAKIT SURYA INSANI PASIR PENGARAIAN**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas maka perlu dilakukan merumuskan masalahdari penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah pengaruh *workplace incivility* terhadap *turnover intention* pada karyawan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian?
2. Bagaimanakah pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* pegawai bagian operasional pada karyawan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian?
3. Bagaimanakah pengaruh *job burnout* terhadap *turnover intention* pada karyawan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian?
4. Bagaimanakah pengaruh *workplace incivility, job satisfaction* dan *ob burnout* secara simultan terhadap *turnover intention* pada karyawan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *workplace incivility* terhadap *turnover intention* pada karyawan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian.

2. Untuk mengetahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* pada karyawan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian.
3. Untuk mengetahui pengaruh *job burnout* terhadap *turnover intention* pada karyawan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian.
4. Untuk mengetahui pengaruh *workplace incivility*, *job satisfaction* dan *ob burnout* secara simultan terhadap *turnover intention* pada karyawan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat merangsang para peneliti lainnya Bagi Perusahaan untuk melakukan penelitian yang berkelanjutan mengenai subjek dan objek yang terkait di dalam penelitian ini serta mampu menjadi referensi tambahan bagi pengembangan penelitian yang selanjutnya. Model, jenis, metode dan temuan-temuan yang didapatkan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan kepada perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Selain itu, peneliti juga dapat belajar dan memahami lebih banyak mengenai fakta-fakta dan isu-isu yang terjadi di lingkungan kerja pada saat ini.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini memberi manfaat bagi instansi sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan evaluasi kinerja. Adanya penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran bagi instansi dalam

menentukan kebijakan di dalam instansi khususnya dalam mengelola sumber daya manusia. Sehingga segala kekurangan dalam mengelola sumber daya manusia di dalam instansi mampu teratur dengan baik.

1.5 Sistematika penulisan

Sistematika dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Bab ini membahas tentang landasan teori, penelitian terlebih dahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode ini membahas tentang ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab berisi informasi hasil penelitian yang diolah, dianalisis sehingga dapat menjawab permasalahan dan tujuan yang telah dikemukakan dahulu.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

2.1. Landasan teori

2.1.1 Pengertian *Workplace Incivility*

Incivility didefinisikan dengan menggunakan *Random House Dictionary* sebagai suatu keadaan atau situasi dimana individu menjadi tidak beradab, berperilaku tidak sopan, memiliki perilaku atau mendapatkan perilaku tidak sopan. Dalam definisi ini dapat diartikan sebagai suatu perilaku yang tidak sopan santun, tidak menunjukkan rasa sopan santun, kasar dan kurang ajar (Andersson & Pearson, 2019:32). Sebagai kata yang memiliki makna berlawanan dengan kesopanan (*civility*) menunjukkan bahwa adanya perilaku agresi dan terlihat adanya usaha untuk mengabaikan orang lain serta munculnya adanya itensi untuk melanggar norma dalam upaya untuk menghormati serta menghargai hubungan interpersonal di lingkungan (Brow & Levinson, 2017:10).

Secara perilaku atau tindakan, *incivility* merupakan sebuah perilaku yang ambigu atau tidak jelas maksudnya, yang ditunjukkan untuk melukai atau merugikan orang lain. Perilaku ini berbeda dengan perilaku menyimpang lainnya seperti perilaku agresi dan kekerasan. Dalam upaya membedakan kekerasan dan agresi, ada penelitian yang telah dilakukan oleh (Anderson dan Person, 2019:32). *Workplace incivility* merupakan penganiayaan dalam intensitas rendah yang bisa saja terjadi karena ketidaksadaran pelaku atau kekeliruan penilaian bagi korban. Perilaku ketidaksopanan dalam lingkungan kerja dapat diartikan sebagai

berperilaku kasar terhadap rekan kerja, tidak menghargai bawahan, temperamental, dan juga tidak dapat berhubungan dengan orang lain (Johnson & Indvik, 2019:54). *Workplace incivility* merupakan sebuah tindakan atau perilaku yang menyimpang dengan intensitas yang rendah kemudian ada motif yang kurang jelas untuk melukai, berbuat buruk kepada korban dan menciderai kemudian melanggar norma-norma kerja yang berkaitan dengan kehormatan bersama (Martin & Hine, 2017).

Dari banyaknya definisi para ahli, dapat disimpulkan *workplace incivility* sebagai perilaku yang menyimpang ditandai dengan melanggar norma di tempat kerja dan perilaku tersebut dilakukan dalam intensitas rendah dengan maksud ambigu untuk menyakiti korban. Hal ini berbeda dengan perilaku menyimpang yang lainnya, suatu kejadian *incivility* yang dialami seseorang tidak akan langsung menimbulkan stress (Anderson & Pearson, 2019).

2.1.1.1 Faktor- faktor Penyebab terjadinya *Workplace Incivility*

Anderson & Pearson (2019:32) telah mengategorikan penyebab *workplace incivility*, ke dalam dua kelompok sebagai berikut:

1. Faktor individu Faktor ini dibedakan menjadi tiga yaitu, *enabler*, *motivators*, dan *triggers*. *Enablers* adalah faktor yang dapat menimbulkan *workplace incivility*, bisa menjadi tindakan dan peran pelaku. *Motivators* yaitu suatu kondisi yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku untuk melecehkan orang lain di tempat kerja, meliputi kepribadian dan keyakinan. *Triggers* adalah proses yang dapat mempercepat adanya *workplace incivility*.

2. Dalam faktor ini dibedakan menjadi tiga antara lain struktural, lingkungan dan outlaying. Dalam faktor struktural yaitu pengurangan jumlah karyawan dalam upaya efisiensi organisasi supaya karyawan lebih produktif. Dalam faktor lingkungan yaitu lingkungan yang otokatis atau penguasa tunggal, kondisi kerja yang tidak mudah, tempat kerja yang banyak menimbulkan kecemasan, dan stres kerja (Andersson, & Pearson, 2019)

Menurut Martin & Hine (2017) telah mengkategorikan penyebab *workplace incivility*, ke dalam lima kelompok sebagai berikut:

1. Perubahan aturan kerja, pemotongan anggaran, tuntutan komunikasi elektronik.
2. Atasan yang berperilaku kurang baik, rekan kerja yang berkata kasar, kurang pandai dalam membangun komunikasi, merespon masalah dengan emosi, tidak menghormati rekan kerja.
3. Karyawan merasa adanya ketidakadilan dalam organisasi.
4. Waktu kerja yang banyak, perampangan, perubahan organisasi dan pertumbuhan yang pesat.
5. Tingginya beban kerja yang mengakibatkan dampak pada rasa stres kerja lalu mengakibatkan karyawan berkata dan berperilaku tidak sopan.

2.1.1.3 Indikator *Workplace Incivility*

Indikator yang mengakibatkan timbulnya *workplace incivility* menurut Anderson & Pearson (2019:32) adalah :

1. Ikut campur urusan orang lain, diukur dengan:
 - a. Ikut campur urusan personal.

- b. Berusaha mengetahui tentang kegiatan rekan kerja secara sembunyi-sembunyi.
 - c. Membicarakan rekan kerja tanpa sepengetahuan dari rekan kerja.
2. Pengabaian diukur dengan:
- a. Marah dengan cara mengabaikan orang lain.
 - b. Merespon pertanyaan rekan kerja dengan singkat-singkat dan tidak ramah.
 - c. Tidak melibatkan rekan kerja dalam membuat keputusan yang seharusnya melibatkan rekan kerja.
 - d. Tidak memberitahukan informasi yang seharusnya diketahui rekan kerja.
3. Komunikasi tidak bersahabat diukur dengan:
- a. Menaikkan nada suara ketika sedang berbicara dengan rekan kerja.
 - b. Memuat komentar sinis tentang rekan kerja.
 - c. Berbicara dengan rekan kerja menggunakan kata-kata yang tidak sopan.
4. Tindakan semaunya sendiri diukur dengan:
- a. Seenaknya sendiri menyuruh rekan kerja melakukan pekerjaan tanpa memperdulikan kondisi rekan kerja.
 - b. Mengakui hasil kerja rekan kerja sebagai hasil kerjanya.
 - c. Melarang rekan kerja melakukan sesuatu namun justru dilanggar sendiri.

Martin & Hine (2017) megemukakan beberapa idikator dari *workplace incivility* karyawan yaitu:

1. Kepemimpinan yang menyenangkan. Gaya kepemimpinan yang demokratis, jujur dan adil akan membangkitkan moral kerja karyawan karena mereka merasakan adanya pengakuan dan penghargaan. Kesamaan bahasa,

Berbahasalah dengan bahasa orang ! Demikian pernyataan ahli komunikasi. Petunjuk dan perintah kerja harus dapat disampaikan dalam bahasa-bahasa yang mudah dimengerti.

2. Kepribadian. Manusia dengan kepribadian terbuka, umumnya moral kerjanya mudah untuk dirangsang, sebaliknya manusia yang cenderung tertutup amat sulit untuk menerima rangsangan dan isyarat perubahan.
3. Tanggung Pembagian tugas dan jawab. Kejelasan akan tugas dan tanggung jawab utama membuat manusia organisasional dapat bekerja dalam suasana kepastian. Jika terjadi sebaliknya maka akan muncul keraguan. Karyawan yang bekerja dalam kebingungan kerja akan lebih banyak berfikir tidak produktif daripada bertindak secara riil.
4. Kemampuan individu. Karyawan yang berbeda potensi, minat, intelegensi, kekuatan fisik, dsb, daya tanggapnya akan berbeda pula. Orang yang mempunyai "daya tanggap" tinggi, dengan signal sedikit saja moral kerjanya akan meningkat secara instan.
5. Kesempatan untuk meningkat atau promosi. Manuasia organisasional akan terdorong moral kerjanya manakala ada keyakinan bahwa dengan tampilan semacam itu akan terbuka akses baginya untuk meningkatkan karier atau promosi

2.1.2. Pengertian *Job Satisfaction*

Menurut Malthis (2016:16) *job satisfaction* adalah keadaan emosi yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang. Ketidak puasan kerja muncul saat harapan-harapan ini tidak terpenuhi. *Job satisfaction* mempunyai banyak dimensi, secara umum adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, hubungan antara supervisor dengan tenaga kerja, dan kesempatan untuk maju. Robbins (2017:23), menyebutkan *job satisfaction* didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya.

Handoko (2016:13), menyatakan *job satisfaction* sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para pegawai memandang pekerjaan mereka. *Job satisfaction* mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaannya.

Dari beberapa pendapat di atas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa *job satisfaction* mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Departemen personalia atau pihak manajemen harus senantiasa memonitor *job satisfaction*, karena hal ini dapat mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan dan masalah personalia vital lainnya.

2.1.2.1 Faktor *Job Satisfaction*

Adapun lima faktor yang dapat mempengaruhi *job satisfaction* menurut Kreitner dan Kinicki (2017: 225), yaitu sebagai berikut:

1. Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2. Perbedaan (*Discrepancies*)

Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat di atas harapan.

3. Pencapaian nilai (*Value attainment*)

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4. Keadilan (*Equity*)

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

5. Komponen genetik (*Genetic components*)

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan.

Menurut Robbins (2017:12), faktor- faktor dalam *job satisfaction* yaitu :

1. Faktor-faktor yang berkaitan dengan individu

Faktor-faktor yang berkaitan dengan individu adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu, yang membedakan antara satu individu dan individu lain. Faktor-faktor dari diri individu yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

a. Kepribadian

Kepribadian merupakan aspek yang paling sulit untuk diubah oleh organisasi dan manajer dalam waktu yang singkat.

b. Nilai-nilai yang dimiliki individu

Nilai memiliki pengaruh pada kepuasan kerja karena dapat merefleksikan keyakinan dari pekerja mengenai hasil pekerjaan dan cara seseorang bertingkah laku dalam pekerjaannya.

c. Pengaruh sosial dan kebudayaan

Sikap dan tingkah laku individu sangat dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya, termasuk pengaruh orang lain dan kelompok tertentu.

d. Minat dan penggunaan keterampilan

Minat sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

2. Faktor-faktor yang berhubungan dengan organisasi

Faktor-faktor yang berhubungan dengan organisasi adalah faktor dari dalam organisasi dan dari lingkungan organisasi yang mempengaruhi kepuasan kerja individu. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

a. Situasi dan kondisi pekerjaan

Situasi pekerjaan adalah tugas pekerjaan, interaksi dengan orang-orang tertentu, lingkungan pekerjaan, dan cara organisasi memperlakukan pekerjanya, serta imbalan atau gaji yang didapat.

b. Sistem imbalan

Sistem ini mengacu pada pendistribusian pembayaran, keuntungan, dan promosi.

c. Penyelia dan komunikasi

d. Pekerjaan

Pekerja akan merasa lebih puas apabila bekerja pada jenis pekerjaan yang menarik, memberikan kesempatan belajar, dan menuntut tanggung jawab yang besar.

2.1.2.2 Indikator *Job Satisfaction*

Indikator yang biasa digunakan untuk mengukur *job satisfaction* seorang karyawan menurut Robbins (2017:12), yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*)

Sumber utama kepuasan dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk karyawan.

2. Gaji/ Upah (*pay*)

Sejumlah upah/ uang yang diterima karyawan menjadi penilaian untuk kepuasan, dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dan layak.

3. Promosi (*promotion*)

Kesempatan untuk berkembang secara intelektual dan memperluas keahlian menjadi dasar perhatian penting untuk maju dalam organisasi sehingga menciptakan kepuasan.

4. Pengawasan (*supervision*)

Kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.

5. Rekan kerja (*workers*)

Yaitu rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana.

Rivai dan Sagala (2017:856) menyebutkan indikator variabel *job satisfaction* yang mengacu pada yaitu:

1. Beban kerja, merupakan tempat dikumpulkannya sejumlah tugas pegawai yang wajib diselesaikan oleh pegawai.
2. Gaji, merupakan suatu jasa memberi imbalan yang diterima dari hasil kerja pegawai.
3. Kenaikan jabatan, merupakan suatu kesempatan baik bagi pegawai untuk dapat terus aktif dan berkembang dibidangnya sebagai bentuk aktualisasi diri pegawai.
4. Pengawas, merupakan kepedulian atasan untuk dapat menunjukkan perhatiannya kepada bawahannya dan memberikan suatu bantuan ketika pegawai sedang mengalami kesulitan kerja.

5. Rekan kerja, merupakan kemampuan pegawai dalam menjalin suatu persahabatan dengan sesama pegawai dan saling mendukung dalam situasi apapun di lingkungan kerja.

Adapun indikator-indikator *job satisfaction* menurut Sedarmayanti (2017:23) meliputi antara lain ;

1. Pekerjaan. Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah sudah sesuai dengan keahlian, pengalaman, dan latar belakang pendidikan.
2. Gaji. Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil dan layak.
3. Promosi. Kemungkinan peluang dan rasa keadilan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan secara terstruktur dan terencana.
4. Pengawas Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja berlaku adil dan sesuai kondisi.

2.1.3 Pengertian *Job Burnout*

Akibat dari kejenuhan kerja (*burnout*) menurut Mobley (2018:17) dapat muncul dalam bentuk berkurangnya dan memburuknya kinerja, dan produktivitas yang rendah. *Burnout* banyak dialami oleh karyawan yang merasa kelelahan fisik, emosi dan mental yang dapat mengakibatkan individu tersebut merasa lemah, frustrasi dan kehilangan energi. Selain itu, karyawan yang mengalami *burnout* akan merasakan kelelahan mental, kehilangan komitmen dan menurunnya

motivasi seiring berjalannya waktu dan karena hal tersebut seringkali karyawan memutuskan untuk melakukan *intensi turnover*.

Menurut Davis & Jhon (2019:13), *burnout* merupakan suatu situasi dimana karyawan menderita kelelahan kronis, kebosanan, depresi dan menarik diri dari pekerjaan. Pekerja yang terkena *burnout* lebih gampang mengeluh, menyalahkan orang lain bila ada masalah, lekas marah dan menjadi sinis tentang karir mereka. Jogiyanto (2016:318), reaksi stres yang terutama sering terjadi pada orang dengan standar yang tinggi adalah *burnout*. *Burnout* adalah keadaan kelelahan emosional dan fisik, produktifitas yang rendah, dan perasaan terisolasi, sering disebabkan oleh tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan. Orang-orang yang menghadapi kondisi tekanan tinggi setiap hari sering merasa lemah, putus asa, dan emosional terkuras dan akhirnya dapat berhenti mencoba. Menurut Venkatesh et al., (2017:21), *burnout* adalah keadaan tekanan psikologis seorang karyawan setelah berada dipekerjaan itu untuk jangka waktu tertentu. Seseorang yang menderita *burnout* secara emosional kelelahan dan memiliki motivasi kerja yang rendah.

Jadi dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasannya *job burnout* adalah tekanan psikologis akibat kelelahan emosional yang dialami oleh karyawan sehingga mereka sering lemas, lelah, putus asa dan motivasi kerja rendah.

2.1.3.1 Indikator *Job Burnout*

Indikator *job burnout* menurut Robbins (2017:167) sebagai berikut:

1. Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*)

Kelelahan emosional adalah perasaan lelah dan letih di tempat kerja.

2. Depersonalisasi (*depersonalization*)

Depersonalisasi adalah pengembangan perasaan sinis dan tak berperasaan terhadap orang lain berupa sikap sinis terhadap orang-orang yang berada dalam lingkup pekerjaan.

3. Penurunan pencapaian prestasi pribadi

Biasanya ditandai dengan perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan bahkan terhadap kehidupan.

Menurut Wibowo (2017:322) indikator *job burnout* dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.

2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.

3. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain.

4. Struktur organisasi, merupakan badan petunjuk suatu organisasi untuk mengetahui posisi kerja atau jabatan karyawan.

5. Kepemimpinan organisasi, merupakan gaya pimpinan untuk membina karyawan dalam bekerja, sehingga menimbulkan tekanan.

Menurut Venkatesh et al., (2017:21), indikator *job burnout* dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penurunan pencapaian prestasi pribadi

Biasanya ditandai dengan perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan bahkan terhadap kehidupan.

2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.

3. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain.

4. Struktur organisasi, merupakan badan petunjuk suatu organisasi untuk mengetahui posisi kerja atau jabatan karyawan.

2.1.4 Pengertian *Turnover Intention*

Munculnya sebuah perilaku didahului dengan adanya *intention*, *intention* adalah niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku. *Intention* untuk melakukan *turnover* merupakan proses mengevaluasi hubungan kerja dengan perusahaan yang akan berhubungan dengan keputusan untuk melakukan tindakan *turnover* yang sesungguhnya atau tidak. *Turnover intention* merupakan besarnya niat karyawan untuk keluar dari organisasinya. *Turnover intention* memberikan penjelasan terbaik untuk perilaku *turnover* karena *intention* telah mencakup persepsi dan penilaian seseorang.

Menurut Tett dan Meyer (2017:23) intensi *turnover* adalah suatu kesadaran yang dapat memiliki keinginan mencari alternatif kerja lain di dalam organisasi lainnya. Whitman, (2019) intensi *turnover* merupakan suatu niat pegawai yang tumbuh dari dalam diri pegawai untuk meninggalkan organisasi dengan sukarela. Intensi *turnover* (niat pindah kerja) merupakan niat pegawai yang tumbuh untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya di suatu organisasi.

Abelson (2016:152), intensi *turnover* didefinisikan sebagai suatu keinginan individu untuk berencana keluar (*turnover*) dari organisasi dan mencari preferensi pekerjaan lain”. Dari definisi yang dikutip dari beberapa teori para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa intensi *turnover* adalah suatu keinginan yang dirasakan dan timbul dengan berbagai faktor yang mengakibatkan tidak inginnya pegawai bekerja di organisasi tempat pegawai bekerja, didalam rencana inginnya pegawai keluar (*turnover*) dari organisasi disamping itu pegawai juga mencari organisasi yang baru tempat pegawai melanjutkan pekerjaannya.

Berdasarkan kesimpulan dari beberapa teori yang dikutip dari beberapa para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa intensi *turnover* merupakan keniatan yang muncul dari diri pegawai itu sendiri untuk dapat mengeluarkan diri dari sebuah organisasi tempat pegawai bekerja, didalam sebuah perencanaannya pegawai sangat sadar dan cakap dengan keputusan yang disusun serta akan segera dilakukannya dengan mengeluarkan diri terlebih dulu dari sebuah organisasi. *Turnover* membentuk kenyataan selesainya yang dihadapi oleh organisasi dengan jumlah pegawai yang telah meninggalkan organisasi pada tempo terakhir ini, intensi *turnover* juga mengarah pada hasil pertimbangan pegawai tentang

kelangsungan hubungan pegawai dengan organisasi yang juga belum dilakukan dalam kepastian pegawai menetapkan keputusan akhir keluar dari organisasi tersebut. *Turnover* juga berupa megunduran diri pegawai dari organisasi, perpindahan keluar organisasi, pemberhentian kerja dan pensiunan anggota organisasi dikarenakan kematian atau kecelakaan.

2.1.4.1 Indikator *Turnover Intention*

Dikutip dari teori Harnoto (2017:2) ”Intensi *Turnover* ditandai oleh berbagai hal yang dapat menyangkut perilaku seorang pegawai, seperti: tingkat catatan absensi yang meningkat, mulai malasnya kerja, naiknya keberanian diri untuk melanggar peraturan, tata tertib kerja, keberanian untuk dapat menentang atasan atau berani protes kepada atasan, maupun keserisan atau kemantapan untuk dapat menyelesaikan suatu tanggung jawab menurut jabatannya atau yang sangat beda pendapat dari biasanya.

Harnoto (2017:3) “intensi *turnover* dapat terlihat berkaitan dengan perilaku pegawai, diantaranya:

1. Absensi yang meningkat. Pegawai dapat mempunyai niat berkeinginan untuk pindah kerja, dan dapat ditandai dengan meningkatnya absensi. Pada situasi ini, tingginya tanggung jawab pegawai menjadi sangat berkurang dari kondisi biasanya.
2. Mulai malas bekerja. Pada kondisi ini, pegawai cenderung akan mulai malas dalam bekerja karena timbulnya orientasi pegawai mengenai organisasi atau kantor baru, sehingga mengabaikan ketenangan pegawai dalam melaksanakan kegiatan kerja.

3. Peningkatan protes terhadap atasan. Pegawai yang sudah memiliki keinginan dalam diri untuk pindah, cenderung selalu protes terhadap peraturan-peraturan organisasi yang dirasa kurang cocok untuk pegawai yang sudah merasakan adanya ketidakcocokan dirinya didalam organisasi itu.
4. Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya. Terdapat perubahan terhadap perilaku pegawai tersebut yang berkarakteristik positif, yaitu pegawai yang dapat mempunyai tanggung jawab yang sangat tinggi terhadap tugas yang dibebankan. Apabila perubahan sikap tersebut menjadi meningkat tinggi maka menunjukkan pegawai ini akan melakukan *turnover*.

Sementara itu, menurut Mobley (2017:23) mengemukakan ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk dapat mengukur intense *turnover* yakni:

1. Pikiran-pikiran negatif untuk keluar atau berhenti. Pegawai dapat memiliki pikiran negatif untuk pindah kerja yang ditunjukkan dengan adanya pikiran-pikiran negatif untuk keluar atau berhenti yang mengakibatkan ketidakfokusan dalam melakukan pekerjaan.
2. Keinginan untuk dapat meninggalkan organisasi tempat pegawai bekerja. Pegawai akan cenderung memilikrkan bagaimana cara agar pegawai tersebut dapat keluar dari organisasi sehingga mengabaikan semua tanggung jawab yang seharusnya pegawai kerjakan.
3. Keinginan untuk mencari kegiatan yang berbeda atau mencari organisasi baru. Pegawai akan mencoba mencari alternatif pekerjaan lain diorganisasi lainnya. Dan sebelumnya pegawai akan mulai bertanya kepada perusahaan lain untuk menjadikannya tempat kerja yang baru.

Dalam beberapa pengutipan diatas dapat disimpulkan bahwa indikator intensi *turnover* adalah bahwa pikiran-pikiran atas rencana seorang pegawai untuk keluar (*turnover*) dari sebuah organisasi, dengan rencana yang pegawai buat untuk diri pegawai, terlebih dahulu pegawai memeperlihatkan sikap-sikap yang melanggar aturan-aturan yang ditetapkan diorganisasi.

Menurut Abelson (2017:152), ada beberapa indikator penentu intensi *turnover* yaitu :

1. Komponen organisasional

Organisasi yang memiliki budaya dan nilai yang positif dan berbeda mengalami perputaran karyawan yang lebih rendah.

3. Peluang karier

Organisasi menyampaikan peluang dan pengembangan karier dalam berbagai cara. Usaha pengembangan karier organisasional dirancang untuk memenuhi harapan para karyawan bahwa para pemberi kerja mereka berkomitmen untuk mempertahankan pengetahuan, keterampilan, dan pengetahuannya saat ini.

4. Penghargaan

Penghargaan nyata yang diterima karyawan karena bekerja datang dalam bentuk gaji, insentif, dan tunjangan.

5. Rancangan tugas dan pekerjaan

Faktor mendasar yang mempengaruhi retensi karyawan adalah sifat dari tugas dan pekerjaan yang dilakukan.

2.1.4.2 Faktor-faktor *Turnover Intention*

Samad (2011:61) “ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pegawai untuk berpindah kerja, anantara lain seperti :

1. Faktor individu (identitas organisasi, komitmen, gaji, dan kebijakan promosi organisasi)
2. Faktor demografi meliputi (umur pegawai, jenis kelamin pegawai, status pegawai dan pendapatan pegawai)
3. Faktor perilaku meliputi (hubungan sosial yang diterapkan ditempat kerja)
4. Faktor organisasi (kebijakan, prosedur organisasi, peraturan-peraturan organisasi, tindakan organisasi, dan filosofi organisasi).
5. faktor-faktor luar (eksternal) yang dihadapi oleh organisasi seperti tersedianya beberapa lapangan pekerjaan lain termasuk di organisasi pesaing tersebut, misalnya dengan menawarkan gaji atau upah dan keuntungan-keuntungan lainnya yang lebih tinggi dibanding dengan organisasi sebelumnya.

Selain dari itu kesiapan serikat buruh sebagai representasi yang mendukung hak-hak mereka dapat menjadi pemicu adanya hasrat untuk pindah kerja, yang mana pegawai lebih memilih mengabdikan pada organisasi yang bersedia mendengarkan pendapat mereka. (Batt et al, 2017:61).

Berdasarkan pengutipan diatas dari beberapa para ahli dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi intensi (*turnover*) yaitu salah satunya faktor organisasi pesaing, terkadang organisasi pesaing lebih mengutamakan gaji untuk menarik pegawai ke dalam organisasi pesaing tersebut, dengan begitu organisasi harus lebih memperhatikan perubahan-perubahan organisasi pesaing

agar organisasi dapat memperbaiki peraturan-peraturan dan memperbaiki sistem kerja agar tidak lagi ada intensi *turnover* atau pengunduran diri.

2.1.4.3 Komponen-komponen yang mempengaruhi *Turnover Intention*

Dikutip dari teori Mathis dan Jackson dalam studi penelitiannya (2016:15) “dikatakan bahwa ada beberapa komponen yang mempengaruhi pegawai dalam mengambil keputusan apakah ingin bertahan atau ingin meninggalkan organisasi. Komponen yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Komponen organisasional, hal yang dapat menyangkut strategi didalam organisasi yang bersangkutan dengan MSDM serta keamanan bekerja pegawai didalam organisasi (*job security*).
2. Hubungan pegawai, meliputi diperlakukannya secara adil dan hubungan antar rekan kerja. Sebuah peluang dalam karir, yang meliputi perencanaan dalam karir, sebuah penghargaan, yang meliputi gaji, tunjangan serta bonus atau kompensasi.
3. Dalam rancangan tugas dan pekerjaan, kondisi kerja sangat diperhatikan, serta mempunyai banyak tanggung jawab kerja yang harus dikerjakan.

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

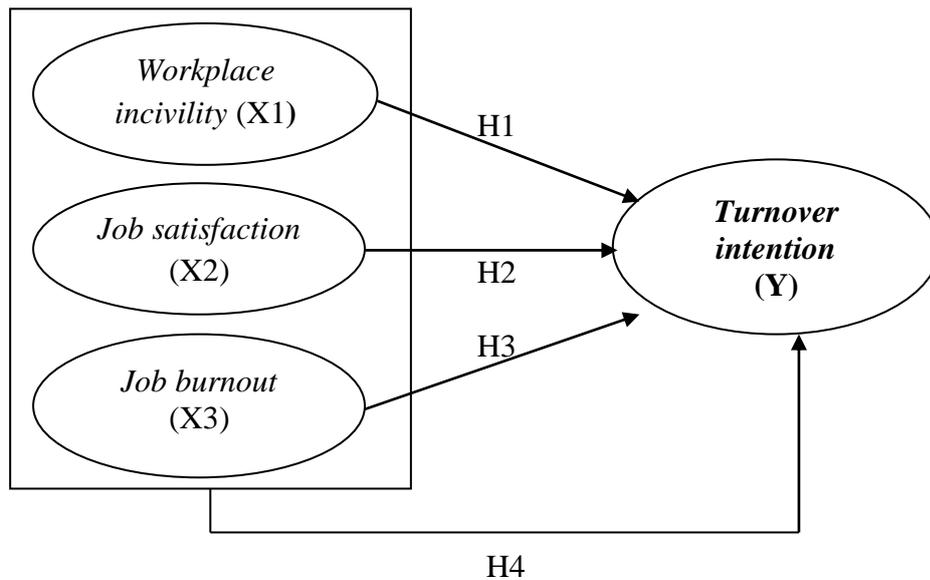
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama peneliti dan tahun	Judul penelitian	Hasil Penelitian
Halimah (2016)	Pengaruh <i>job insecurity</i> , kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap turnover intention pramuniaga di gelael supermarket (Studi Kasus Pada Gelael Superindo Kota Semarang)	Hubungan variable <i>job insecurity</i> berpengaruh positif terhadap turnover intention, sedangkan variable kepuasan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh negative terhadap turnover intention.
Haryono (2020)	Pengaruh <i>Workplace Incivility</i> pada <i>Job Satisfaction</i> dan <i>Turnover Intentions</i> (Studi pada PT. Indomobil Nissan Datsun Surakarta, Yogyakarta dan Magelang)	Variabel <i>workplace incivility</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan <i>turnover intention</i>
Kardiawan (2018)	Pengaruh kepuasan kerja, stres kerja, dan <i>burnout</i> terhadap <i>Turnover intention</i> pada pt. Lotus indah textile industries Kabupaten nganjuk	Hasil penelitian yang dilakukan peneliti. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja terbukti berpengaruh negatif signifikan terhadap turnover intention, stres kerja terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , <i>burnout</i> terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , dan kepuasan kerja, stres kerja, <i>burnout</i> terbukti berpengaruh secara simultan terhadap <i>turnover intention</i> .
Rocky dan Setiawan (2018)	Pengaruh <i>workplace incivility</i> dan <i>job burnout</i> terhadap <i>turnover intention</i> pada CV Metalik Baru	Secara parsial <i>Workplace incivility</i> berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap turnover intention, sedangkan secara simultan <i>workplace incivility</i> dan <i>job burnout</i> berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i>
Haryono (2020)	Pengaruh <i>Workplace Incivility</i> pada <i>Job Satisfaction</i> dan <i>Turnover Intentions</i> (Studi pada PT. Indomobil Nissan Datsun Surakarta, Yogyakarta dan Magelang)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Umur dan Jenis Kelamin tidak mempengaruhi kepuasan kerja dan keinginan berpindah. Ketidakcocokan tempat kerja secara negatif mempengaruhi kepuasan kerja dan secara positif mempengaruhi intensi <i>turnover</i>
Asepta dan Pramitasari (2022)	Pengaruh <i>job stress</i> dan <i>burnout syndrome</i> terhadap <i>turnover intention</i> pada karyawan wanita di Kota Malang	Hasil penelitian mengatakan bahwa <i>job stress</i> dan <i>burnout syndrome</i> berpengaruh secara paraisal dan simultan terhadap <i>turnover intention</i> .
Padli (2021)	Pengaruh <i>job burnout</i> dan <i>job insecurity</i> terhadap <i>turnover intention</i> karyawan pada industri kayu lapis di kawasan Kabupaten Lumajang (Studi Pada PT. Wana Cahaya Nugraha Klakah)	<i>Job burnout</i> dan <i>job insecurity</i> secara simultan dan parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i>

Sumber: Jurnal Online

2.2 Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori serta tujuan penelitian, maka dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian ini yang dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.3 Hipotesis penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2017:123).

Berdasarkan pokok permasalahan yang ada dalam penelitian ini maka penulis menyusun hipotesis yang merupakan anggapan sementara, yaitu:

H1 : Diduga terdapat pengaruh *workplace incivility* terhadap *turnover intention* pada karyawan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian.

- H2 : Diduga terdapat pengaruh *job satisfaction* berpengaruh *burnout* terhadap *turnover intention* pada karyawan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian
- H3 : Diduga terdapat pengaruh *job burnout* terhadap *turnover intention* pada karyawan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian.
- H4 : Diduga terdapat pengaruh *workplace incivility*, *job satisfaction* dan *job burnout* secara simultan terhadap *turnover intention* pada karyawan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang lingkup penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah jenis penelitian kuantitatif asosiatif. Penelitian kuantitatif asosiatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2016:8) yaitu penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan” dalam penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh *workplace incivility*, *job satisfaction* dan *job burnout* terhadap *turnover intention*. Objek penelitiannya adalah karyawan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian. Alasan peneliti meneliti para karyawan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian karena Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian adalah salah satu organisasi yang bergerak pada pelayanan jasa yang tentunya sangat rentan dengan kelelahan kerja dan stress kerja. Waktu penelitian dilaksanakan bulan Juni 2022 sampai dengan Mei 2023.

3.2 Populasi dan sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:12), populasi adalah himpunan semua anggota yang ada didalam suatu penelitian dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian tahun 2022 sebanyak 143 orang karyawan.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017:12), sampel merupakan bagian dari populasi yang mewakili karakteristik. Dimana semua jumlah sampel diberi kuesioner yang berisi variabel yang akan diteliti. Sampel yang digunakan menggunakan teknik *purposive sampling* merupakan teknik penelitian sampelnya berdasarkan kebetulan, yaitu memilih responden dengan cara mendatangi responden kemudian memilih calon responden kemudian memilih calon responden yang ditemui secara kebetulan. Untuk menentukan jumlah sampel yang dianggap memenuhi syarat digunakan rumus Slovin yang dikemukakan Husein (2011:108) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan :

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- d = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang diinginkan, yaitu 10%.

Berdasarkan rumus diatas, ukuran sampel yang dianggap sudah dapat mewakili populasi dengan menggunakan derajat kepercayaan 0,5 (5%) adalah:

$$N = \frac{143}{143 (0,05)^2 + 1} = \frac{143}{1,3575} = 105,34 \text{ menjadi } 105 \text{ responden.}$$

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

1. Data Kualitatif adalah informasi yang terbentuk fakta yang mendukung penelitian ini, seperti gambaran umum Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian.

2. Data Kuantitatif yaitu data urutan dihitung berdasarkan hasil kuesioner yang disampaikan kepada responden.

3.3.2 Sumber Data

1. Data Primer. Merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan yaitu data yang dikumpulkan dari responden melalui penyebaran kuesioner penelitian yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian.
2. Data Sekunder. Merupakan data yang diperoleh dari Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian yang dibutuhkan dengan berkaitan dengan variabel-variabel penelitian.

3.4 Teknik Pengambilan Data

Teknik yang digunakan dalam pengambilan data penulis menggunakan teknik sebagai berikut :

3.4.1 Observasi

Pengambilan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung ke Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian dengan tujuan meninjau permasalahan mengenai variabel yang diteliti.

3.4.2 Dokumentasi

Pengambilan data yang dilakukan dengan cara meminta kepada Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian, tentang data sekunder berupa jumlah karyawan.

3.4.3 Kuesioner

Suatu pengambilan data dilakukan dengan cara memberikan seperangkat daftar pertanyaan kepada responden yang berisi tentang variabel yang

diteliti. Menyebarkan kuesioner ini dimaksudkan untuk mendapatkan data deskriptif untuk menguji hipotesis dan model kajian.

3.5 Definisi operasional

Berdasarkan landasan teoritis yang telah ada, adapun operasional variabel dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 3.1
Definisi operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Jenis Pengukuran
1	<i>Workplace incivility</i> (X1)	Sebagai perilaku yang menyimpang ditandai dengan melanggar norma di tempat kerja dan perilaku tersebut dilakuka dalam intensitas rendah dengan maksud ambigu untuk menyakiti korban.	Anderson dan Perason (2017) 1. Ikut campur urusan orang lain 2. Pengabaian 3. Komunikasi tidak bersahabat 4. Tindakan semaunya sendiri	Ordinal
2	<i>Job satisfaction</i> (X2)	Menurut Malthis (2016:16) <i>job satisfaction</i> adalah keadaan emosi yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang.	Rivai dan Sagala (2017:856) 1. Beban kerja 2. Gaji 3. Kenaikan jabatan 4. Pengawas 5. Rekan kerja	Ordinal
3	<i>Job burnout</i> (X3)	Menurut Robbins (2017:167) berpendapat bahwa <i>burnout</i> merupakan reaksi emosi negatif yang terjadi dilingkungan kerja, ketika individu tersebut mengalami stress yang berkepanjangan.	Robbins 92017:176) 1. Kelelahan emosional (<i>Emotioal exhaustion</i>) 2. Depersonalisasi (<i>Depersonalization</i>) 3. Penurunan pencapaian prestasi kerja	Ordinal

Berlanjut ke hal 39...

...Lanjutan Tabel 3.1

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Jenis Pengukuran
4	<i>Turn over intention</i> (Y)	Menurut Abelson (2016:152) <i>turnover intention</i> (niat pindah kerja) merupakan niat pegawai yang tumbuh untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya disuatu organisasi.	Harnoto (2017:3) 1. Absensi yang meningkat 2. Mulai malas bekerja 3. Peningkatan protes terhadap atasan 4. Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya	Ordinal

Sumber: Jurnal Haryono (2020) dan Padli (2021)

3.6 Instrumen Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey penjelasan (*explanatory survey method*) yaitu mencoba menghubungkan-hubungkan variabel-variabel dan mengujinya dari hasil survey. Penelitian ini bersifat verifikatif dan deskriptif bertujuan mendeskripsi tentang ciri-ciri dari variabel-variabel penelitian. Sedangkan sifat penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data dilapangan.

Dalam penelitian di uji apakah ada hubungan signifikan antara variabel-variabel tersebut, sehingga ada beberapa cara untuk mempermudah dalam melakukan penelitian, seperti: populasi dan sampel, jenis dan jenis pengumpulan data, analisa data, serta pengujian hipotesis. Setiap instrumen mempunyai skala. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono, 2017:86). Dengan skala likert, maka variabel yang

akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Daftar pertanyaan (kuesioner) dalam penelitian ini, keseluruhan jawabannya diklasifikasi dalam lima alternatif jawaban yaitu berkisar antara 1 sampai 5.

Pengaturan skor jawaban responden adalah sebagai berikut:

1. Apabila sangat setuju skor 5
2. Apabila setuju skor 4
3. Apabila ragu-ragu skor 3
4. Apabila tidak setuju skor 2
5. Apabila sangat tidak setuju skor 1

Untuk menguji keabsahan dan keasihan dari suatu kuesioner diperlukan uji Validitas dan Reliabelitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah menunjukkan kesesuaian alat ukur yang sesuai dengan alat ukur yang diinginkan. Pemeriksaan kebenaran dilakukan untuk mengetahui apakah tanggapan kuesioner responden sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner dikatakan valid apabila r hitung (*corrected item total corelation*) $> r$ tabel dan kuesioner dikatakan tidak valid apabila r hitung $< r$ tabel. Adapun nilai r tabel pada tingkat sig 0,05.

2. Uji Reliabilitas

Penelitian ini menyatakan bahwa data dapat diandalkan jika dua atau lebih peneliti di objek yang sama, atau kumpulan data bila dibagi menjadi dua titik data yang berbeda menurut Sugiyono (2017:364). Untuk menguji reliabilitas dapat digunakan rumus *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai dengan 1. Reliabilitas suatu variabel baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,60.

3.7 Teknik Analisis Data

Didalam menganalisa data yang telah dikumpulkan maka penulis menggunakan metode deskriptif yaitu merupakan suatu cara menganalisa data yang telah tersedia pada objek penelitian dan membandingkan dengan teori yang berhubungan dengan permasalahan.

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis ini menggunakan TCR dengan rumus:

$$TCR = \frac{Rs}{N} \times 100\%$$

Dimana:

TCR = Tingkat capaian responden

Rs = rata-rata skor jawaban responden

N = Nilai skor jawaban maksimum

Tabel 3.2 Nilai Tingkat Capaian Responden (TCR)

Tingkat Capaian Responden (%)	Kriteria
100 – 82	Sangat baik
81 – 71	Baik
70 – 61	Sedang
60 – 41	Kurang
40 – 0	Buruk

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji dasar klasik untuk model persamaan regresi berganda agar persamaan yang di hasilkan tidak bias yang terbaik (Best Linear Unbias Estimatot/BLUE). Adapun uji asumsi kalsik yang di gunakan adalah sebagai berikut:

1) Uji Normalitas

Menurut Trianto (2017:89), uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya uji normalitas membandingkan antara data yang kita miliki dengan berdistribusi normal yang di miliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data kita. Kriteria pengujian, jika nilai Sig. Pada uji kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0,5 (Sig.>0,05), maka data tersebut berdistribusi normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menurut Trianto (2017:89), di gunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidak samaan varians residul dari satu pengamatan yang lain. Jika varians dari residul dari suatau pengamatan ke pengamatan yang lain tidak tetap, maka di sebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heterokedatisitas dengan melakukan uji

scatterplot. Menurut Trianto (2017:89), uji heteroskedastisitas dapat dilihat dengan grafik plot (*scatterplot*) dimana penyebaran titik-titik yang di timbulkan terbentuk secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu serta arah penyebarannya berada di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian tidak terjadi gejala heterokedastisitas pada regresi ini, sehingga model regresi yang dilakukan layak dipakai.

3) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas menurut Trianto (2017:89), bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan di antara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi atau tidak. Uji multikolinieritas perlu dilakukan jika variabel bebasnya lebih dari satu. Menurut (Trianto, 2015:89) Multikolinieritas adalah korelasi yang sangat rendah yang terjadi pada hubungan diantara variabel. Uji multikolinieritas perlu dilakukan jika variabel bebasnya lebih dari satu. Multikolinieritas dapat juga dilihat dari nilai VIF <10, tingkat kolonieritas dapat ditoleransi.

3.7.3 Analisa Regresi Linier Berganda

Yang menyatakan hubungan sebuah variabel bebas (*independent*) dengan sebuah variabel tak bebas (*dependen*). Apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

X1 = *Workplace incivility*

X2 = *Job satisfaction*

X3 = *Job burnout*

Y = *Turnover intention*

e = Kesalahan etimasi standar

a = Intersep (perpotongan garis regresi dengan sumbu Y)

b = Gradient (koefisien arah garis regresi)

3.7.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berganda ini bertujuan untuk melihat besar kecil pengaruhnya variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Dengan kata lain untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas *workplace incivility*, *job insecurity*, dan *burnout* terhadap variabel tidak bebas *turnover intention*. Nilai R^2 ini berada diantara $0 \leq R^2 \leq 1$.

3.7.5 Pengujian hipotesis

1. Uji t

Uji t adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel independen serta variabel dependen (Y). Adapun untuk melakukan pengujian hipotesis digunakan bantuan program SPSS. Adapun uji hipotesis dapat dirumuskan dalam bentuk nol atau penolakan dengan hipotesis alternatif atau penerimaan.

Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

H0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara *workplace incivility*, *job insecurity*, dan *burnout* secara parsial terhadap *turnover intention* pada karyawan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian.

- Ha : Terdapat pengaruh signifikan antara *workplace incivility*, *job insecurity*, dan *burnout* secara parsial terhadap *turnover intention* pada karyawan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian.
- H0 : $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima, terdapat hubungan positif antara variabel x dengan variabel y
- H0 : $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 di terima dan H_a ditolak, tidak terdapat hubungan antara variabel x dengan variabel y.

2. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independen*) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (*dependen*) secara simultan.

- Ha : diterima bila $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau nilai sig \leq level signifikan (5%) artinya ada pengaruh yang signifikan *workplace incivility*, *job insecurity*, dan *burnout* secara bersama-sama terhadap *turnover intention* pada karyawan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian.