

PENGARUH IKLIM ORGANISASI TERHADAP TINGKAT *BURNOUT* DAN *INTENTION TO LEAVE* PADA TENAGA KEBERSIHAN (CLEANING SERVICE) DI LINGKUNGAN PT PELINDO DAYA SEJAHTERA DENGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEBAGAI MEDIATOR

Adrianto Prayoga Kusuma, Nuri Herachwati

Magister Manajemen Universitas Airlangga, Surabaya, Jawa Timur

E-mail: adrianto.prayoga@gmail.com

Abstract

Cleaning service at PT PDS is one of the professions that is prone to Burnout, a condition where syndromes appears in employees in the form of emotional exhausting, dehumanization, etc. that can harm individuals and organizations. Burnout conditions that are not handled properly by the Company will have an impact on losing employees due to the emergence of Intention to Leave. The turnover condition for PT PDS' cleaning services in 2021 is quite worrying, as it reaches 7%. From several external factors that can affect an employee's Burnout, organizational climate and interpersonal communication are the two most dominant factors in influencing an employee's Burnout because both have direct contact with what is felt by the cleaning service at PT PDS. Quantitative research was then conducted on 301 PT PDS cleaning services who were randomly selected out of 1.218 cleaning services, and aimed to determine the direct and indirect effect of four variables: Organizational Climate, Interpersonal Communication, Burnout, and Intention to Leave. Data was collected using a questionnaire method, then analyzed using the t statistic and the comparison of t table values and significant p values to test the hypothesis. The result shows that four hypotheses are accepted, namely: Organizational Climate has a direct influence to Burnout level of Cleaning Service at PT PDS; Interpersonal Communication has a direct influence to Burnout level of Cleaning Service at PT PDS; Organizational Climate has indirect influence to Burnout level of Cleaning Service at PT PDS; and Burnout has direct effect to Intention to leave of Cleaning Service at PT PDS.

Keywords : *Burnout, Intention to Leave; Organizational Climate; and Organizational Interpersonal Communication*

1. PENDAHULUAN

PT Pelindo Daya Sejahtera atau yang lebih dikenal dengan PT PDS merupakan anak perusahaan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) yang berdiri sejak tahun 2014 dan bergerak di bidang penyediaan tenaga alih daya. Satu dari tiga segmen bisnis penyumbang pendapatan terbesar bagi PT PDS adalah pekerjaan kebersihan di lingkungan Pelabuhan. Oleh karena itu, manajemen harus memberikan perhatian khusus terhadap tenaga kebersihan (*Cleaning Service*) PT PDS.

Berdasarkan data karyawan keluar masuk PT PDS tiga tahun terakhir, tingkat *turnover* tenaga kebersihan cukup mengkhawatirkan yaitu mencapai angka diatas 7%. Kondisi tersebut diperkuat dengan hasil survei kepuasan kerja karyawan yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan di bidang kebersihan selama tiga tahun terakhir mengalami penurunan. Menanggapi kondisi tersebut, PT PDS harus dapat mempersiapkan strategi. Salah satu langkah strategis yang bisa dilakukan oleh perusahaan adalah dengan mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap tingkat *Burnout* dan *intention to leave* pada tenaga kebersihan yang mayoritas di tempat kerja berisiko tinggi.

Menurut (Greenberg, 2002), *Burnout* merupakan respon terhadap stres kerja, psikologis, psikofisiologis dan perilaku berbahaya. Greenberg menggambarkan *Burnout* sebagai fenomena kompleks yang terjadi sebagai respons psikologis, spiritual, fisik, dan perilaku terhadap pekerjaan dan dapat dilihat merugikan individu maupun organisasi.

Burnout yang tidak ditangani dengan baik oleh Perusahaan akan berdampak pada kehilangan karyawan (Setiawan, 2022). Dalam hal ini, apabila petugas kebersihan pergi, kepegawaian menjadi kurang optimal sehingga menambah beban seluruh anggota tim kebersihan di setiap area. Selain itu, pengguna jasa mensyaratkan petugas kebersihan tempat pelayanan memenuhi jumlah yang ditetapkan dalam Perjanjian Kerja Sama dan Rancangan Anggaran Biaya (RAB).

(Hämmig, 2018) menjelaskan bahwa ada beberapa hal yang melatarbelakangi *Burnout* dan intention to leave, antara lain kepuasan kerja yang rendah, posisi kerja yang kurang jelas, lingkungan kerja yang kurang mendukung, hubungan interpersonal karyawan dengan karyawan lainnya, atau bahkan kualitas hubungan antara karyawan tersebut dengan atasannya. Sedangkan (Djanaid, 2004) menyebutkan bahwa faktor eksternal lain yang dapat memicu terjadinya *Burnout* pada seseorang antara lain kekaburan peran dan konflik peran, kelebihan beban kerja baik secara kualitas maupun kuantitas, tanggungjawab atas orang lain, kurangnya kohesi kelompok, struktur dan iklim organisasi, dan pengaruh kepemimpinan.

Dari beberapa faktor eksternal yang dapat mempengaruhi *Burnout* seorang karyawan, faktor iklim organisasi dan komunikasi interpersonal merupakan dua faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi *Burnout* seorang karyawan dikarenakan keduanya bersentuhan langsung terkait dengan apa yang dirasakan oleh tenaga kebersihan di PT PDS.

Litwin dan Stringer mengatakan bahwa iklim organisasi merupakan faktor penting dalam membentuk perilaku dan gaya kerja mereka (Tierney, 1999). Dapat dikatakan bahwa organisasi itu sendiri memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja karyawannya. Karyawan dengan lingkungan organisasi yang sehat akan membuat karyawan tersebut termotivasi dan bersemangat untuk mengatasi setiap tantangan pekerjaan. Namun di sisi lain, tekanan organisasi yang tinggi akan menimbulkan tekanan psikologis pada lingkungan dimana karyawan mudah mengalami *Burnout*.

Sedangkan unsur komunikasi interpersonal tidak dapat dipisahkan dengan komunikasi antara dua orang atau lebih yang didasarkan pada saling mengenal, menghargai, menikmati dan nyaman satu sama lain (Quick & Macik-Frey, 2007). Komunikasi interpersonal adalah komunikasi tatap muka antara dua orang atau lebih, dimana setiap partisipan secara verbal dan nonverbal dapat menangkap tanggapan terhadap pesan yang disampaikan langsung oleh komunikator (Roem & Sarmiati, 2019). Komunikasi manusia merupakan kegiatan yang dominan dalam kehidupan sehari-hari, namun sulit untuk memberikan penjelasan yang memadai yang diharapkan dapat disetujui oleh berbagai pihak. Seperti banyak konsep dalam ilmu sosial, komunikasi interpersonal didefinisikan oleh para ahli di berbagai bidang komunikasi. Masalah-masalah inilah yang berpotensi membuat karyawan rentan terhadap peningkatan kejenuhan di tempat kerja di masa mendatang.

Konteks sosial lingkungan kerja tidak boleh dianggap remeh. Teori pertukaran sosial sendiri menjelaskan betapa pentingnya hubungan sosial dalam lingkungan kerja. Schneider dan Reichers menyatakan bahwa faktor sosial seperti hubungan interpersonal memainkan peran penting dalam persepsi karyawan terhadap lingkungan organisasi (Tierney, 1999). Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa proses yang terjadi dalam lingkungan organisasi merupakan dua hal penting yang perlu diperhatikan lebih lanjut untuk meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja karyawan, terutama agar karyawan tidak mudah burn out. di luar. Studi ini menunjukkan bahwa faktor sosial memiliki pengaruh yang kuat pada individu di tempat kerja. Dapat dijelaskan bahwa iklim organisasi suatu perusahaan dipengaruhi oleh

kualitas hubungan interpersonal yang diikuti oleh kualitas tim dengan hubungan yang positif. Pandangan karyawan tentang iklim organisasi dan hubungan interpersonal memengaruhi cara mereka berpikir dan bertindak di tempat kerja.

Memahami faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kejenuhan Anda sangat penting untuk bisnis Anda. Karena selama ini banyak perusahaan yang mengabaikan kondisi ini. *Burnout* merupakan masalah terbesar yang tidak terlihat dan secara langsung dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan secara tidak langsung mempengaruhi kinerja perusahaan. Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan di atas, diperlukan penelitian tambahan tentang pengaruh suasana organisasi terhadap tingkat *Burnout* karyawan dengan menggunakan parameter komunikasi interpersonal.

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1: Iklim organisasi memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat *Burnout* tenaga kebersihan PT PDS.

H2: Komunikasi interpersonal memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat *Burnout* tenaga kebersihan PT PDS.

H3: Iklim organisasi memiliki pengaruh tidak langsung terhadap tingkat *Burnout* tenaga kebersihan PT PDS melalui komunikasi interpersonal sebagai mediator.

H4: *Burnout* memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat *intention to leave* pada tenaga kebersihan PT PDS

Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu memberikan pelayanan prima dan kepuasan pelanggan dengan menurunkan tingkat *Burnout* karyawan di masa yang akan datang. Ini memungkinkan manajer untuk melacak temuan penelitian dan mempertimbangkan faktor mana yang memengaruhi produktivitas karyawan. Hasil studi ekstensif dapat digunakan secara luas untuk penelitian lebih lanjut tentang *Burnout*. Ini karena saat ini hanya sedikit penelitian yang mengidentifikasi kejenuhan dalam operasi pembersihan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan tipe eksplanasi yaitu bertujuan untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasi atau menjelaskan hubungan, perbedaan maupun pengaruh satu variabel dengan variabel lain (Bungin, 2012). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei.

Peneliti juga merumuskan dan menguji hipotesis untuk menemukan hubungan sebab akibat dalam variabel yang diteliti terkait dengan subjek yang diteliti, sesuai dengan format penelitian deskriptif menurut (Bungin, 2012).

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Iklim Organisasi. Iklim organisasi merupakan “Lingkungan manusia di dalam, dimana para anggota organisasi melakukan pekerjaan mereka”. Iklim organisasi, dalam konteks ini, jelas mengacu pada semua lingkungan di mana manusia ada atau ditemui dalam organisasi yang mempengaruhi mereka yang melakukan pekerjaan organisasi.

b. Variabel Terikat (Y)

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel terikat, yaitu *Burnout* (Y1) dan *Intention to leave* (Y2). *Burnout* adalah Stres yang terjadi dengan intensitas yang relatif tinggi dalam jangka waktu yang lama menyebabkan kerugian pribadi dan organisasi dan memanifestasikan dirinya dalam bentuk kelelahan fisik dan mental karyawan. Sedangkan *Intention to leave* adalah Tindakan pemberhentian tetap yang dilakukan secara sukarela oleh seorang karyawan bersifat subyektif dari individu tersebut.

c. Variabel Mediator (Z)

Variabel mediator pada penelitian ini adalah komunikasi interpersonal. Dalam hal ini yang dimaksud dengan komunikasi interpersonal adalah komunikasi di mana dua orang atau lebih terlibat dalam percakapan yang terbuka, jujur, dan hangat, di mana mereka menganggap lawan bicara mereka setara dan saling menghormati sebagai individu daripada saling mendikte.

Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah petugas cleaning service yang bertindak sebagai karyawan PT Pelindo Daya Sejahtera. Sedangkan untuk menghitung jumlah sampel minimal yang diambil menggunakan rumus Slovin (Roem & Sarmiati, 2019) sebagai berikut:

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

Adapun nilai besaran kesalahan atau margin of error (e) ditetapkan sebesar 5% dari total populasi (N) 1.218, sehingga jumlah sampel yang akan diambil (n) sebesar 301 sampel atau sebesar 24,7% dari populasi. Penentuan sampel penelitian menggunakan metode acak tanpa membedakan strata populasi atau yang berdasarkan penjelasan (Sugiyono, 2018) disebut dengan teknik proporsional random sampling.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data secara kuantitatif melalui penyebaran kuisioner terhadap sampel yang telah ditentukan. Menurut (Narbuko & Achmadi, 2003), metode kuesioner adalah daftar yang berisi rangkaian pertanyaan tentang suatu masalah atau bidang yang akan dipelajari. Pada penelitian ini terdapat empat skala yang digunakan, yaitu skala Iklim Organisasi, Komunikasi Interpersonal, *Burnout*, dan *Intention to Leave*.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan pendekatan Partial Least Square (PLS), sebuah model persamaan modeling SEM yang berbasis pada komponen atau varians. Dalam PLS, uji validitas dilakukan melalui uji convergent validity (nilai >0.70), discriminant validity (nilai>0.5), dan *average variance extracted* (AVE). Sedangkan analisis reliabilitas dengan menggunakan PLS dapat diukur dengan composite reliability dan cronbach alpha (nilai>0.70 dan nilai >0.60 masih bisa diterima).

Selanjutnya evaluasi inner model untuk mengukur goodness of fit dari model mengacu pada penjelasan (Hair et al., 2014) mengenai perhitungan R-square untuk konstruk atau variabel dependen, nilai Stone-Geisser Q-Square Test untuk relevansi prediktif, uji t serta uji signifikansi koefisien parameter jalur. Menurut (Chin, 1998), hasil R-square pada interpretasi perhitungan sebesar 0,67 dikatakan baik, 0,33 diartikan moderat dan 0,19 dianggap lemah. Pada perhitungan Q-Square, apabila nilai Q-square >0 maka dapat diartikan model memiliki nilai relevansi prediktif, namun apabila Q-square <0 maka model kurang memiliki relevansi prediktif.

Uji Hipotesis dan Efek Mediasi

Uji hipotesis dapat menggunakan statistik t dan perbandingan nilai t table serta nilai p signifikan yang digunakan dalam penelitian. Nilai signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05 (Azwar, 2009). Selain itu, efek mediasi yang menunjukkan hubungan antara variabel independen dan dependen melalui variabel atau parameter penghubung telah

diverifikasi. Pengujian efek mediasi dapat dilakukan dalam dua langkah (Baron & Kenny, 1986; Hair et al., 2010), yaitu:

1. Estimasi pengaruh langsung dari variabel independen terhadap variabel dependen yang pengaruhnya harus signifikan.
2. Estimasi simultan dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel perantara yang hubungannya penting.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian

3.1.1. Hasil Uji Validitas

Responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 301 petugas kebersihan yang ditugaskan pada seluruh area PT PDS, dimana sebelumnya data didapatkan dari penyebaran kuisioner dan diisi langsung oleh tenaga kebersihan. Dari data yang diperoleh kemudian dilakukan uji validitas menggunakan uji convergent validity, discriminant validity, dan average variance extracted (AVE). Hasil uji validitas berdasarkan ketiga metode tersebut adalah sebagai berikut:

1. Convergent Validity

Pengukuran *convergent validity* dapat dilihat dari nilai outer loading, dengan ketentuan bahwa nilai outer loading harus lebih besar dari 0,70 (Hair et al., 2014). Dari hasil perhitungan, dapat diketahui bahwa nilai outer loading semua indikator dari masing-masing variabel penelitian ini yaitu skala Iklim Organisasi, Komunikasi Interpersonal, *Burnout*, dan *Intention to leave* memiliki nilai outer loading diatas 0,70. Hal ini mengindikasikan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi syarat *convergent validity*. Dengan demikian, indikator penelitian sudah tepat dan layak digunakan sehingga tidak terdapat yang dibuang atau tidak diikutsertakan dalam analisis selanjutnya.

2. Discriminant Validity

Proses analisis validitas diskriminan diukur menggunakan nilai cross-loaded dengan variabel laten, dengan nilai HTMT sebagai acuan. Adapun nilai dari HTMT semestinya kurang dari 0,90 (Hair et al., 2014). Berdasarkan hasil analisa, indikator untuk masing-masing variabel laten seperti Iklim Organisasi, Hubungan Interpersonal, *Burnout*, dan *Intention to leave* diketahui memiliki cross-loaded yang lebih tinggi dibandingkan variabel laten lainnya, serta nilai HTMT kurang dari 0,90. Hal ini menunjukkan bahwa skala yang digunakan memiliki validitas diskriminan yang baik untuk mempredikti variabel laten.

3. Average Variance Extracted (AVE)

AVE merupakan metode lain yang dapat digunakan untuk menilai validitas konvergensi dan diskriminan. Validitas konvergen dianggap baik apabila memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,50 (Chin, 1998; Hair Jr et al., 2014). Berdasarkan hasil analisa, menunjukkan bahwa nilai AVE dari masing-masing variabel laten seperti Iklim Organisasi, Hubungan Interpersonal, *Burnout*, dan *Intention to leave* yang digunakan dalam penelitian ini berada di atas 0,50. Hal ini mengindikasikan bahwa model yang diujikan dikatakan baik dan tidak terdapat permasalahan dengan convergent validity.

3.1.2. Hasil Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas dengan menggunakan PLS dapat diukur dengan composite reliability dan cronbach's alpha, dimana pada composite reliability batas nilai yang ditentukan adalah lebih dari 0,70 dan nilai reliabilitas sebesar 0,60 masih dapat diterima (Hair et al., 2014). Sedangkan pada cronbach alpha, nilai harus lebih besar dari 0,70 dan nilai reliabilitas sebesar 0,60 masih dapat diterima. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa nilai composite reliability dan cronbach's alpha masing-masing variabel seperti Iklim Organisasi, Hubungan

Interpersonal, *Burnout*, dan *Intention to leave* memiliki nilai lebih besar dari 0,70. Hal ini mengindikasikan bahwa semua variabel penelitian ini memenuhi syarat kriteria reliabilitas.

Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai R-squared yang bertujuan untuk menentukan besarnya konfigurasi dependen atau nilai korelasi variabel dependen sebagai hasil pendugaan partial least square untuk setiap jalur. Berikut merupakan nilai R-square dari variabel dependen penelitian, yaitu Iklim Organisasi, Komunikasi Interpersonal, *Burnout* dan *Intention to Leave*:

Tabel. 1 Nilai R Square

Variabel	R-square	R-square adjusted
<i>Burnout</i>	0.619	0.617
<i>Intention to Leave</i>	0.207	0.204
Komunikasi Interpersonal	0.594	0.592

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa nilai R-squared sebesar 0,619 juga berarti bahwa 61,9% variabel *Burnout* dipengaruhi oleh iklim organisasi. Nilai R0squared sebesar 0,207 juga berarti bahwa 20,7% niat keluar dari suatu variabel dipengaruhi oleh lingkungan organisasi. Nilai R-squared sebesar 0,594 juga berarti bahwa 59,4 variabel komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh iklim organisasi. Dengan kata lain, suasanya organisasi berkontribusi besar terhadap terjadinya *Burnout*, iklim organisasi memiliki nilai kontribusi yang lemah terhadap *intention to leave*, dan suasa organisasi memiliki nilai kontribusi yang tinggi terhadap komunikasi interpersonal.

Studi ini juga mencakup perhitungan nilai Q-squared, yang bertujuan untuk mengetahui seberapa baik model tersebut menghasilkan nilai observasi dan estimasi parameter (Ghozali, 2015). Suatu model penelitian dianggap memiliki relevansi prediktif apabila nilai Q-square > 0, sedangkan nilai Q-square < 0 maka model dianggap kurang memiliki relevansi prediktif. Berikut merupakan kesesuaian model struktural berdasarkan nilai Q² Predictive relevance:

Tabel. 2 Nilai Q Square

Variabel	Q ² predict
<i>Burnout</i>	0.458
<i>Intention to Leave</i>	0.42
Komunikasi Interpersonal	0.59

Dari perhitungan ini didapatkan nilai Q² Predictive Relevance untuk *Burnout*, *Intention to leave* dan Komunikasi Interpersonal diatas 0 menunjukkan bahwa model mempunyai predictive relevance.

3.1.3. Hasil Uji Hipotesis

Pada penelitian ini, terdapat satu variabel bebas yaitu iklim organisasi, satu variabel mediator yaitu komunikasi interpersonal dan dua variabel terikat yaitu *Burnout* dan *intention to leave*. Dalam melakukan uji hipotesis, terdapat dua nilai yang harus memenuhi syarat yaitu nilai p-value harus memiliki nilai alpha sebesar 5% adalah < 0,05 dan nilai t-statistik harus memiliki nilai t statistik > 1,96 (Chin, 1998; Hair, dkk., 2014). Berikut merupakan hasil perhitungan signifikansi:

Tabel. 3 Pengaruh langsung uji hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Iklm Organisasi -> <i>Burnout</i>	-0.203	-0.203	0.022	9.184	0,000
Komunikasi Interpersonal -> <i>Burnout</i>	-0.620	-0.621	0.029	21.516	0,000
<i>Burnout</i> -> <i>Intention to Leave</i>	0.455	0.459	0.058	7.795	0,000

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa p value $0.00 < 0,05$ dengan nilai t-statistik sebesar $9,184 > 1,96$ pada iklim organisasi dan *Burnout* maka hipotesis 1 diterima sehingga dapat diartikan iklim organisasi memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat *Burnout* tenaga kebersihan di lingkungan PT PDS.

Sedangkan komunikasi interpersonal dan *Burnout* pada tabel diatas dapat diketahui bahwa p value $0.00 < 0,05$ dengan nilai t-statistik sebesar $21,516 > 1,96$ maka hipotesis 2 diterima sehingga dapat diartikan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat *Burnout* tenaga kebersihan yang ada pada PT PDS.

Tingkat *Burnout* dan *intention to leave* tabel diatas dapat diketahui bahwa p value $0.00 < 0,05$ dengan nilai t-statistik sebesar $7.795 < 1,96$ maka hipotesis 4 diterima sehingga dapat diartikan *Burnout* memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat *intention to leave* pada tenaga kebersihan PT PDS.

3.1.4. Hasil Uji Efek Mediasi

Pengukuran efek mediasi pada penelitian ini disesuaikan dengan dua langkah prosedur pengujian (Baron & Kenny, 1986; Hair, dkk., 2014). Sebagai berikut:

1. Perkiraan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang pengaruhnya harus signifikan.

Berdasarkan tabel 3 di atas, terlihat nilai t-statistik dari iklim organisasi sebesar 9,184 dan nilai t-statistik komunikasi interpersonal sebesar 21,516, maka dengan tingkat signifikansi $0,000 (< 0,05)$, sedangkan besarnya nilai t-tabel dihitung dengan ketentuan berikut, taraf signifikansi 0,05 dengan Derajat Kebebasan (DK) yang dirumuskan dengan:

$$DK = n - 4$$

Apabila jumlah sampel (n) adalah 301, maka diperoleh nilai DK sebesar 297. Dari ketentuan di atas maka diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,650 sehingga t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel. Dengan demikian, maka disimpulkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah signifikan. Hasil ini menunjukkan terpenuhinya syarat pertama pengujian efek mediasi antara variabel bebas dan variabel terikat.

2. Secara bersamaan mengestimasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui parameter yang hubungannya penting.

Tabel. 4 Pengaruh tidak langsung uji hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Iklm -> Komunikasi Interpersonal -> <i>Burnout</i>	-0.478	-0.48	0.025	19.15	0,000

Berdasarkan tabel 4 di atas, terlihat nilai t-statistik dari iklim organisasi melalui komunikasi interpersonal sebagai mediator sebesar 19,15 dengan tingkat signifikansi $0.00 (<$

0,05), sedangkan besarnya nilai t-tabel dihitung dengan ketentuan berikut, taraf signifikansi 0,05 dengan Derajat Kebebasan (DK) yang dirumuskan:

$$DK = n - 4$$

Apabila jumlah sampel (n) adalah 301, maka diperoleh nilai DK sebesar 297. Dari ketentuan di atas maka diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,650 sehingga t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel. Dengan demikian, maka disimpulkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah signifikan. Dapat diketahui bahwa p value $0.00 < 0,05$ dengan nilai t-statistik sebesar $19,15 > 1,650$ maka hipotesis 3 diterima sehingga dapat diartikan iklim organisasi secara tidak langsung memiliki pengaruh terhadap tingkat *Burnout* tenaga kebersihan PT PDS melalui komunikasi interpersonal sebagai mediator. Dilihat dari nilai koefisien jalur, besar kecilnya nilai koefisien jalur variabel bebas untuk variabel terikat tanpa melalui variabel antara lebih besar daripada kasus tanpa melalui variabel antara.

3.2. Pembahasan

Di lingkungan pelabuhan, tenaga kebersihan PT PDS merupakan tenaga terampil dan terlatih yang senantiasa meningkatkan pelayanan. Analisis menemukan bahwa komunikasi yang baik antara rekan kerja dalam manajemen dan kemauan untuk membantu rekan kerja ketika mereka berjuang mendapatkan skor tertinggi dalam survei kepuasan dan keterlibatan karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa iklim organisasi dan komunikasi interpersonal merupakan hal penting yang harus dijaga perusahaan agar tenaga kebersihan PT PDS dapat bekerja dengan nyaman dan perusahaan dapat terus memberikan kinerja terbaiknya. Kelelahan primer bersifat emosional atau lebih dikenal dengan istilah *Burnout*. Salah satu penyebab terjadinya *Burnout* adalah iklim organisasi. Suasana organisasi yang tinggi dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif sehingga karyawan tidak merasa terancam dalam bekerja. Kejenuhan umum terjadi pada pekerjaan jasa yang membutuhkan keterlibatan emosional (Brusaferro et al., 2000). *Burnout* dapat diakibatkan oleh keadaan fisik atau psikologis yang tidak sehat dalam lingkungan kerja atau organisasi. Tekanan atmosfer organisasi yang tinggi menjadi salah satu faktor risiko terjadinya *Burnout*. Namun, penelitian telah menunjukkan bahwa iklim organisasi berperan besar dalam mengurangi tingkat kejenuhan karyawan. Selain itu, pola komunikasi individu sangat mempengaruhi kelangsungan pekerjaan.

Levy menyebutkan hubungan sosial di tempat kerja sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi *Burnout*, antara lain hubungan dengan atasan, rekan kerja, dan atasan dengan bawahan (Widyakusumastuti & Fauziah, 2016). Hubungan sosial perawat dengan penyelia dan teman sebaya dapat menjadi penghalang untuk kelelahan jika bersifat konstruktif dan menyertakan dukungan. Namun jika hubungan sosial bersifat destruktif, justru akan menambah beban dan tekanan bagi perawat di lingkungan kerja.

Dalam pembentukan hubungan sosial yang baik diperlukan komunikasi interpersonal yang efektif dalam proses pembentukan dan penguatan hubungan sosial tersebut. Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif apabila komunikasi menyenangkan bagi kedua belah pihak. Komunikasi yang efektif membutuhkan komunikator dan komunikan untuk mencapai pemahaman yang sama (Widyakusumastuti & Fauziah, 2016). Oleh karena itu, peneliti dalam penelitian ini ingin melihat lebih dekat seberapa efektif komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi *Burnout* di lingkungan kerja khususnya pada karyawan outsourcing.

Ketika karyawan tidak termotivasi, produktivitas menderita. Mungkin ada beberapa faktor di balik penurunan produktivitas. Hubungan yang kurang baik antara karyawan dan atasan dapat menjadi salah satu penyebab rendahnya produktivitas karyawan. Hilangnya produktivitas ini merupakan salah satu gejala *Burnout*. Menurut Maslach, depersonalisasi dapat terjadi akibat hubungan interpersonal yang buruk (Zopiatis & Constanti, 2010), sehingga faktor interpersonal dengan supervisor mempengaruhi tingkat *Burnout* karyawan.

Vallen (1993) menunjukkan dalam penelitiannya (Kusuma, 2013) bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara derajat *Burnout* karyawan dengan struktur organisasi tempat kerja, sehingga gaya manajemen dapat dijelaskan sebagai berikut. Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu bentuk motivasi kerja. Jika ada ketidakpuasan kerja pada karyawan, motivasi karyawan untuk bekerja hilang. (Mondy, 2008) menjelaskan bahwa orang yang mengalami *Burnout* kehilangan tujuan dasar dan motivasi dalam bekerja. Manajemen harus menyadari hal ini karena lingkungan kerja merupakan salah satu bentuk kepuasan dan motivasi kerja bagi seluruh karyawan serta dapat meningkatkan tingkat niat untuk keluar dari karyawan tersebut.

Menurut (Judge & Robbins, 2008), *turnover* adalah tindakan pengunduran diri secara permanen oleh seorang karyawan, baik secara sukarela maupun tidak. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, keluar dari unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi. (Culpepper, 2011) menyatakan bahwa niat untuk keluar adalah prediktor terbaik untuk mengidentifikasi perilaku *turnover* yang akan terjadi pada karyawan organisasi.

Niat untuk keluar dianggap sebagai variabel dependen dan digunakan sebagai indikator seberapa besar kemungkinan seseorang akan meninggalkan organisasi dalam waktu dekat. Kesediaan pekerja untuk pergi mengukur tiga dimensi: seberapa sering mereka berniat untuk pergi, seberapa besar kemungkinan mereka menemukan pekerjaan di organisasi lain, dan seberapa besar kemungkinan individu tersebut benar-benar pergi (Tett & Meyer, 1993). Ketiga dimensi ini biasa terlihat ketika karyawan mengalami tingkat kejenuhan yang tinggi. Menariknya, dalam penelitian ini, *Burnout* mempengaruhi tingkat niat meninggalkan petugas kebersihan. Ada juga suasana organisasi yang baik dan komunikasi interpersonal yang memberi karyawan rasa nyaman dan aman di tempat kerja.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh iklim organisasi terhadap tingkat *Burnout* dengan komunikasi interpersonal sebagai mediator. Selain itu, terdapat tingkat *Burnout* yang tidak mempengaruhi niat keluar petugas kebersihan. Secara spesifik dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hipotesis 1 diterima, sehingga dapat diartikan Iklim organisasi memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat *Burnout* tenaga kebersihan PT PDS.
2. Hipotesis 2 diterima, sehingga dapat diartikan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat *Burnout* tenaga kebersihan yang ada pada PT PDS.
3. Hipotesis 3 diterima, sehingga dapat diartikan iklim organisasi secara tidak langsung memiliki pengaruh terhadap tingkat *Burnout* tenaga kebersihan PT PDS melalui komunikasi interpersonal sebagai mediator
4. Hipotesis 4 diterima, sehingga dapat diartikan *Burnout* memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat *intention to leave* pada tenaga kebersihan PT PDS

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diharapkan semua pihak mendapatkan manfaat. Berikut implikasi penelitian terhadap pengaruh iklim organisasi terhadap tingkat *Burnout* dan *intention to leave* pada tenaga kebersihan (cleaning service) PT Pelindo Daya Sejahtera dengan komunikasi interpersonal sebagai variabel mediasi:

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan bahan pembelajaran, serta dapat dikembangkan untuk penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.
2. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa para praktisi di bidang sumber daya manusia memperhatikan tingkat *Burnout* karyawan outsourcing, komunikasi interpersonal sebagai perantara antara keduanya, dan iklim organisasi yang dapat mempengaruhi kerugian karyawan akibat *Burnout* di perusahaan.

3. Penelitian tentang alih daya atau outsourcing masih terbatas, sehingga diharapkan penelitian tentang outsourcing akan lebih banyak lagi di masa yang akan datang.
4. Para pelaku bisnis atau Perusahaan di masa mendatang dapat lebih memperhatikan pembentukan iklim organisasi dan pola komunikasi yang efektif untuk mencapai tujuan perusahaan secara maksimal.

Meskipun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa selama masa penelitian terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian terutama dalam penggunaan teknologi oleh responden. Mengingat banyaknya tenaga kebersihan PT PDS dengan rentang usia lebih dari 40 tahun, sehingga menjadi tantangan tersendiri bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Beberapa area harus dilakukan secara manual agar data dapat terkumpul dengan baik dan tepat sasaran.

Tenaga kebersihan merupakan tenaga kerja alih daya atau outsourcing. Penelitian mengenai tenaga alih daya sangatlah terbatas. Penelitian-penelitian mengenai kompetensi, kepuasan kerja, dan rasa memiliki atas pekerjaan bisa menjadi topik lanjutan yang menarik untuk dilanjutkan ke dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2009). Efek seleksi aitem berdasar daya diskriminasi terhadap reliabilitas skor tes. *Buletin Psikologi*, 17(1).
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.
- Brusaferro, S., Agnoletto, A. P., Gubian, F., & Balestrieri, M. (2000). Use of the Maslach Burnout Inventory to support health care workers management in hospital. *Journal of preventive medicine and hygiene*, 41, 18–23.
- Bungin, B. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern methods for business research*, 295(2), 295–336.
- Culpepper, R. A. (2011). Three-component commitment and turnover: An examination of temporal aspects. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 517–527.
- Djanaid, D. (2004). Kepemimpinan eksekutif: Teori dan praktek. *Malang, Arga*.
- Greenberg, J. . (2002). *Comprehensive Stress Management (seventh edition)*. New York: McGrawHill. doi:10.1002/casp.614.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2010). *Multivariate data analysis 6th Edition*. Pearson Prentice Hall. New Jersey. humans: Critique and reformulation
- Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *European business review*.
- Hämmig, O. (2018). Explaining burnout and the intention to leave the profession among health professionals—a cross-sectional study in a hospital setting in Switzerland. *BMC health*

services research, 18(1), 1–11.

- Judge, T. A., & Robbins, S. P. (2008). Perilaku organisasi. *Jakarta: Salemba Empat*, 2, 176–177.
- Kusuma, A. (2013). *Pengaruh Leader-Member Exchange (LMX) dan Organizational Climate (Iklim Organisasi) terhadap Tingkat Burnout Karyawan (Studi pada Kepala Unit dan Karyawan Customer Service BRI Mojokerto)*. Universitas Brawijaya.
- Mondy, R. W. (2008). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Narbuko, C., & Achmadi, A. (2003). *Metodologi Penelitian*. cetakan 5. *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Quick, J. C., & Macik-Frey, M. (2007). Healthy, productive work: Positive strength through communication competence and interpersonal interdependence. *Positive organizational behavior: Accentuating the positive at work*, 25–39.
- Roem, E. R., & Sarmiati, S. (2019). Perubahan Sosial Budaya Akibat Media Instagram bagi Kalangan Mahasiswi di Kota Padang. *Jurnal Antropologi: Isu-Isu Sosial Budaya*, 21(2), 202–210.
- Setiawan, D. (2022). System Literature Review Occupational Stress: An Overview Analysis Bibliometrics. *Marginal : Journal of Management, Accounting, General Finance and International Economic Issues*, 2(1), 343–356.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (hal. 336).
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel psychology*, 46(2), 259–293.
- Tierney, P. (1999). Work relations as a precursor to a psychological climate for change: The role of work group supervisors and peers. *Journal of Organizational Change Management*, 12(2), 120–134.
- Widyakusumastuti, R., & Fauziah, N. (2016). Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan burnout pada perawat rumah sakit umum daerah (RSUD) kota semarang. *Jurnal Empati*, 5(3), 553–557.
- Zopiatis, A., & Constanti, P. (2010). Leadership styles and burnout: is there an association? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(3), 300–320.