

SKRIPSI

PENGARUH *ORGANIZATIONAL TRUST* DAN *WORKPLACE INCIVILITY* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *JOB SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI TERHADAP KARYAWAN PT SPARTAN *E-SPORTS*

DIAJUKAN OLEH:



UNTAR

Universitas Tarumanagara

NAMA: IRENE MAGDALENA

NPM: 115199116

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

JAKARTA

2022

UNIVERSITAS TARUMANAGARA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Irene Magdalena
NIM : 115199116
PROGRAM / JURUSAN : S1 /
Manajemen KONSENTRASI: Sumber
Daya Manusia
JUDUL SKRIPSI : “Pengaruh *Organizational Trust* dan *Workplace Incivility* terhadap *Turnover Intention* dengan *Job Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi Terhadap Karyawan PT Spartan E-Sports”

Jakarta, 29
Desember
2022
Pembimbing,



(Yanuar Drs.,
M.M., Dr.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Irene Magdalena
N. P. M. : 115199116
PROGRAM/JURUSAN : Ekonomi Manajemen
KONSENTRASI : Sumber Daya Manusia
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh *Organizational Trust* dan *Workplace Incivility* Terhadap *Turnover Intention* dengan *Job Satisfaction* sebagai Varibel Media Terhadap Karyawan PT. Spartan *E-sports*.

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 19 Januari 2023 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Anggota Penguji : YANUAR Drs., M.M., Dr.
2. Anggota Penguji : SARWO EDY HANDOYO Dr., S.E., M.M.
3. Anggota Penguji : AGUS ZAINUL ARIFIN Ir., M.M., Dr.

Jakarta, 27 Januari 2023

Pembimbing,

(Yanuar Drs., M.M., Dr.)

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

- A. Irene Magdalena 115199116
- B. PENGARUH *ORGANIZATIONAL TRUST* DAN *WORKPLACE INCIVILITY* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *JOB SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI TERHADAP KARYAWAN PT SPARTAN *E-SPORTS*
- C. 100 halaman, 2022, 24 Tabel, 5 Gambar, 3 Lampiran
- D. Manajemen Sumber Daya Manusia
- E. Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara *Organizational Trust* dan *Workplace Incivility* terhadap *Turnover Intention* dengan *Job Satisfaction* sebagai variabel mediasi pada karyawan PT. Spartan *E-sports*. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan karakteristik responden karyawan tetap di PT. Spartan *E-sports*. Metode penelitian yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan bantuan program *Smart PLS 4.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Organizational Trust* dan *Workplace Incivility* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Job Satisfaction*. Namun tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Turnover Intention*. Sedangkan *Job Satisfaction* sebagai variabel mediasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Turnover Intention*. Hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi perusahaan untuk mengembangkan *Organizational Trust* dan *Workplace Incivility* karyawan untuk mengurangi terjadinya *Turnover Intention*. Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah perusahaan perlu mengevaluasi kembali terhadap faktor yang membuat karyawan merasa kurang nyaman dan akan berdampak pada terjadinya *Turnover Intention*, hal ini dapat diperhatikan melalui *Organizational Trust*, *Workplace Incivility* dan *Job Satisfaction* karena ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan bagi perusahaan.
- F. Kata Kunci: *Organizational Trust*, *Workplace Incivility*, *Job Satisfaction*, *Turnover Intention*
- G. Daftar Pustaka 52 (1978-2022)
- H. Dr. Drs. Yanuar, M.M.

ABSTRACT

**TARUMANAGARA UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS
JAKARTA**

- A. Irene Magdalena 115199116
- B. **PENGARUH ORGANIZATIONAL TRUST DAN WORKPLACE INCIVILITY TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN JOB SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI TERHADAP KARYAWAN PT SPARTAN E-SPORTS**
- C. 100 pages, 2022, 24 Tables, 5 Pictures, 3 Attachments
- D. *Management Human Resources*
- E. *Abstract: This study aims to determine the effect of Organizational Trust and Workplace Incivility on Turnover Intention with Job Satisfaction as a mediating variable for employees of PT. Spartan Esports. The sampling technique used was purposive sampling with the characteristics of the respondents being permanent employees at PT. Spartan Esports. The research method used is Structural Equation Modeling (SEM) with the help of the Smart PLS 4.0 program. The results of the study show that Organizational Trust and Workplace Incivility have a significant effect on Job Satisfaction. However, it does not have a significant effect on Turnover Intention. Meanwhile Job Satisfaction as a mediating variabel has a significant influence on Turnover Intention. The results of this study can be used as a consideration for companies to develop Organizational Trust and Employee Workplace Intention to reduce Turnover Intention. The advice that can be given based on the results of this study is that companies need to re-evaluate the factors that make employees feel uncomforTabel and will have an impact on Turnover Intention, this can be considered through Organizational Trust, Workplace Incivility and Job Satisfaction because these three variabels have a significant influence for the company.*
- F. *Keywords: Organizational Trust, Workplace Incivility, Job Satisfaction, Turnover Intention*
- G. 52 References (1978-2022)
- H. Dr. Drs. Yanuar, M.M.

HALAMAN MOTTO

“Selama Ada Niat dan Keyakinan Semua Akan Jadi Mungkin.”

Jika kita memiliki tujuan yang pasti untuk mencapai impian dan cita-cita kita, meskipun sangat sulit, tidak masalah asalkan kita memiliki niat dan keyakinan untuk mewujudkannya. Kita harus yakin dan optimis bahwa apa yang kita usahakan akan tercapai.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada

1. Mama, papa, serta cici yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi selama penulis menempuh studi di jenjang perkuliahan.
2. Teman-teman SMA: Ika, Vellyn, Valen, Karin, Katherina, Adelyn, Amanda, Anas yang senantiasa selalu membantu, memberikan semangat, dan masukan agar penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman-teman UNTAR: Rizki, Jeffrey, Kevin, Marcel, Deva, Cindy, dan Fia yang juga selalu membantu memberikan semangat sehingga tugas akhir ini dapat selesai.
4. Bapak/Ibu Dosen UNTAR yang telah memberikan pengajaran baik melalui materi-materi yang telah disampaikan selama perkuliahan berlangsung.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi persyaratan Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis mengalami beberapa kesulitan untuk menyelesaikannya. Berkat dukungan melalui dosen pembimbing dan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Sehubungan dengan itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Yanuar, M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia untuk meluangkan waktu, tenaga, motivasi, pelajaran hidup, dan bimbingan yang sangat bermanfaat dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmdojo, S.E., M.M., M.B.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Franky Slamet, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Segenap Dosen dan Staff Pengajar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Seluruh keluarga tercinta, khususnya papa, mama, dan cici, serta keluarga besar yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa kepada penulis.
6. Kepada sahabat-sahabat terdekat, yaitu Ika Chandriyani, Vellyn Agatha, Valencia Christmas Manus, Karin Gracia Wiranata, Katherine Vintika Justian, Adelyn Leonita Mulia, Amanda Callista, Anastasya Putri Hardi, Jeffrey Prasetya Cuaca, M.Nurul Rizki, Kevin Wijaya, Marcelino Husin, dan Fhelia Gabriele yang selalu mendukung, menyemangati, dan membantu dalam keadaan apapun.
7. Kepada teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu bersedia dalam membantu, menyemangati, dan mendukung satu sama lain

selama menjalani perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

8. Kepada teman satu bimbingan yang saling membantu dan menyemangati satu sama lain selama proses penulisan skripsi ini.
9. Kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi selama perkuliahan dan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
10. Kepada responden yang telah bersedia mengisi kuesioner yang diberikan oleh peneliti yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karenanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak akan sangat bermanfaat bagi peneliti. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Jakarta, 7 November 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Irene', with a horizontal line and a vertical stroke below it.

Irene Magdalena

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Permasalahan.....	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Identifikasi Masalah.....	5
3. Batasan Masalah	5
4. Rumusan Masalah.....	6
B. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Gambaran Umum Teori.....	8
B. Definisi Konseptual Variabel	12
C. Kaitan antara Variabel	22
D. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Desain Penelitian	40
B. Populasi, Teknik Pemilihan Sampel, dan Ukuran Sample	40
C. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen	42

D.	Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	47
E.	Analisis Data	51
F.	Asumsi Analisis Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		59
A.	Deskripsi Subjek Penelitian.....	59
B.	Deskripsi Objek Penelitian	62
C.	Hasil Analisis Data	68
D.	Pembahasan	84
BAB V PENUTUP.....		92
A.	Kesimpulan.....	92
B.	Keterbatasan dan Saran	93
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN.....		101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	60
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja	62
Gambar 4.5 Hasil Pengujian Bootstrapping.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah karyawan keluar masuk PT. Spartan <i>E-sports</i> 2020 - 2022	3
Tabel 2.1 Rangkuman dari Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Trust</i>	42
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel <i>Workplace Incivility</i>	42
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel <i>Turnover Intention</i>	43
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel <i>Job Satisfaction</i>	44
Tabel 3.5 Kategori Skala Likert 1-5.....	45
Tabel 3.6 Kisi Kisi Instrumen	46
Tabel 4.1 Hasil <i>Average Variance Exctracted</i>	59
Tabel 4.2 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i>	59
Tabel 4.3 Tanggapan Responden atas <i>Organizational Trust</i>	63
Tabel 4.4 Tanggapan Responden atas <i>Workplace Incivility</i>	64
Tabel 4.5 Tanggapan Responden atas <i>Job Satisfaction</i>	66
Tabel 4.6 Tanggapan Responden atas <i>Turnover Intention</i>	67
Tabel 4.7 Hasil <i>Convergent Validity (Outer Loadings)</i>	68
Tabel 4.8 Hasil <i>Average Variance Exctracted</i>	69
Tabel 4.9 Hasil Validitas Diskriminan (<i>Cross Loading</i>)	70
Tabel 4.10 Hasil Validitas Diskriminan (<i>Fornell-Larcker</i>).....	71
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i>	71
Tabel 4.12 Hasil uji <i>Composite Reliability</i>	72
Tabel 4.13 Hasil <i>R2 Square</i>	73
Tabel 4.14 Hasil Pengujian <i>Effect Size (F2)</i>	74
Tabel 4.15 Hasil uji <i>path coefficient</i>	74
Tabel 4.16 Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i>	77
Tabel 4.17 Pengujian <i>Specific Indirect Effect</i>	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	101
Lampiran 2 Hasil Turnitin	106
Lampiran 3 Hasil Output SmartPLS	106

BAB I

PENDAHULUAN

A. Permasalahan

1. Latar Belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia memiliki peran penting dalam perusahaan. Sebagian besar perusahaan turut menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah aset yang terpenting (Barney & Wright, 1998). Beberapa perusahaan akan bergantung pada sumber daya manusianya dalam mencapai keunggulan kompetitif. Dalam persaingan bisnis yang saat ini semakin ketat, keterampilan teknis, pengetahuan, kreativitas, dan pengalaman organisasi, menjadi sangat penting, sehingga sumber daya manusia dianggap aset yang produktif dan mahal (Hendricks, 2002). Salah satu pengelolaan mengelola sumber daya manusia yang perlu diperhatikan organisasi adalah *Turnover Intention*. *Turnover Intention* dan turnover adalah dua permasalahan yang berbeda. *Turnover Intention* adalah niat dan keinginan karyawan untuk berpindah atau meninggalkan organisasi. Sedangkan turnover adalah keputusan seseorang untuk berpindah atau meninggalkan organisasi. Dapat disimpulkan bahwa *Turnover Intention* merupakan polopor dasar timbulnya turnover. Tingkat turnover yang tinggi biasanya digunakan sebagai patokan adanya permasalahan pada organisasi. Bothma (2011) menyatakan bahwa fenomena turnover akan meningkatkan biaya yang signifikan dan konsekuensi negatif lainnya bagi setiap organisasi karena turnover dapat menciptakan ketidakpastian dan ketidakstabilan terhadap kondisi karyawan, yang pada gilirannya akan meningkatkan biaya rekrutmen dan menurunkan kinerja organisasi.

Terdapat banyak anteseden dari *Turnover Intention* yang telah diteliti. Namin dkk. (2021) menyatakan bahwa anteseden utama *Turnover Intention* disusun menjadi delapan kategori, yaitu keterlibatan kerja, kelelahan, konflik peran, *Workplace Incivility* (perilaku yang kasar di tempat kerja), deep acting

(emotional labor), perilaku OCB, perceived organizational support (termasuk *Organizational Trust*), dan self-efficacy. *Workplace Incivility* dan *Organizational Trust* merupakan anteseden dari *Turnover Intention*. Penelitian Namin dkk., (2021) menyatakan bahwa *Workplace Incivility* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*. *Workplace Incivility* dianggap sebagai salah satu bentuk perilaku karyawan yang dapat berdampak buruk bagi organisasi maupun karyawan yang sebagai korban karena dapat memicu konflik antar karyawan yang pada gilirannya berdampak buruk pada kinerja karyawan maupun organisasi. Dengan demikian, bentuk-bentuk perlakuan buruk antarpribadi yang relatif kecil, dari waktu ke waktu, dapat memicu konflik organisasi yang besar, yang pada gilirannya dapat meningkatkan *Turnover Intention*. Tetapi disisi lain, penelitian Chen dan Wang (2018) menyatakan hal yang berbeda, dimana *Workplace Incivility* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention*. Untuk itu, penelitian mengenai pengaruh *Workplace Incivility* terhadap *Turnover Intention* perlu dieksplorasi kembali. Disisi lain, salah satu anteseden dari *Turnover Intention* adalah *Organizational Trust*. Ketika karyawan memiliki *Organizational Trust* terhadap organisasi secara keseluruhan, maka ia akan memiliki keterlibatan terhadap organisasi, dan puas terhadap kinerjanya sendiri. Beberapa penelitian telah menemukan *Organizational Trust* dapat Memengaruhi *Turnover Intention*. Misalnya, Erat dkk. (2012) menemukan bahwa *Organizational Trust* dapat menurunkan *Turnover Intention*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *Organizational Trust*, semakin kecil *Turnover Intention* karyawan. Tetapi penelitian lain menemukan hal yang berbeda, misalnya Velez dan Strom (2012) menyatakan bahwa *Organizational Trust* tidak berkorelasi dengan *Turnover Intention* pada perawat. Untuk itu penelitian mengenai pengaruh *Organizational Trust* terhadap *Turnover Intention* juga perlu dieksplorasi kembali.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan model teoritis dengan membahas pengaruh *Organizational Trust* dan *Workplace Incivility* dalam menurunkan *Turnover Intention* karyawan PT. Spartan Esports. Logika

adalah bahwa semakin rendah tingkat kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi tingkat *Turnover Intention* karyawan, sebaliknya semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan maka semakin rendah tingkat *Turnover Intention* karyawan. Model yang dikembangkan pada penelitian ini dengan memasukkan variabel-variabel: *Workplace Incivility* menjadi penyebab stres di tempat kerja karena adanya konflik di tempat kerja yang menyebabkan kelelahan emosional dan dapat menghasilkan ketidakpuasan kerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan *Turnover Intention*. Disisi lain, kepuasan kerja juga dikaitkan dengan *Organizational Trust* dan *Turnover Intention*. *Organizational Trust* yang lebih tinggi akan mencapai kinerja kerja yang lebih tinggi, lebih bersedia untuk menerima nilai-nilai organisasi dan menunjukkan perilaku yang lebih baik serta merangsang peningkatan kepuasan kerja dan mengurangi niatan untuk berpindah atau keluar dari tempat kerja (Zhao dkk. 2022). Dengan demikian, adanya kepuasan kerja diharapkan dapat memediasi pengaruh *Workplace Incivility* dan *Organizational Trust* terhadap *Turnover Intention*.

Adapun objek dalam penelitian ini adalah pada PT. Spartan *E-sports*. PT. Spartan *E-sports*. Tetapi, dalam memaksimalkan produksi dan layanannya PT. Spartan *E-sports* memiliki suatu masalah yaitu *Turnover Intention*. Berikut ini merupakan data *turnover* pada PT. Spartan *E-sports*.

Tabel 1.1 Jumlah karyawan keluar masuk PT. Spartan *E-sports* 2020 - 2022

No	Bulan		Jumlah Karyawan (Tetap)	Jumlah Karyawan (Tidak Tetap)	Jumlah Karyawan keluar (Orang)	Mutasi Perusahaan (Orang)
1	Desember (2021)		48	8	5	0
2	Januari (2022)		48	6	3	0

3	Febuari (2022)		48	4	3	4
4	Maret (2022)		40	2	4	0
5	April (2022)		35	1	6	0
6	Mei (2022)		40	7	4	0

Berdasarkan Tabel di atas maka dapat ditunjukkan bahwa terjadinya *Turnover Intention* di PT. Spartan *E-sports* lebih besar dari penerimaan karyawan baru. Dengan nilai rata-rata jumlah karyawan relative stabil namun tidak ada peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun belakang. Dan pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa adanya peningkatan kinerja karyawan dari tahun 2020 sampai 2021, namun hal tersebut tidak bertahan lama karena seperti yang tertulis pada tabel di atas menunjukkan bahwa adanya penurunan kinerja karyawan. Hal tersebut terjadi karena adanya pengunduran diri sebagian besar karyawan yang terjadi pada tahun 2022 dimana karyawan yang memiliki kinerja terbaik di perusahaan tersebut secara tiba-tiba banyak yang mengundurkan diri. Oleh karena itu, didalam penelitian ini peneliti akan menelusuri dan mengkombinasikan empat variabel, yaitu *Organizational Trust*, *Workplace Incivility*, *Turnover Intention*, dan *Job Satisfaction* sebagai variabel mediasi. Berbagai indikasi atau faktor seperti sebab akibat yang melatar-belakangi, efek yang terjadi, dan bagaimana mengatasinya di PT. Spartan *E-sports*. Sehingga dengan demikian, peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul **“Pengaruh *Organizational Trust* dan *Workplace Incivility* terhadap *Turnover Intention* dengan *Job Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan PT. Spartan *E-sports*. “**

2. Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terdapat perusahaan terutama PT. Spartan *E-sports* yang kurang memperhatikan *Organizational Trust* ada perusahaan yang akan berdampak pada *Turnover Intention* karyawan.
2. Masih adanya perusahaan yang kurang memperhatikan *Workplace Incivility* pada karyawan yang membuat terjadinya *Turnover Intention*.
3. *Organizational Trust* merupakan masalah yang serius, dan perusahaan harus dapat mencari alternatif untuk menghadapi karyawan yang ingin berpindah tempat kerja (*Turnover Intention*).
4. *Organizational Trust* dalam perusahaan kurang memberikan dukungan, dan kebijakan bagi karyawannya, sehingga berdampak pada karyawan yang ingin berpindah tempat kerja (*Turnover Intention*).
5. *Workplace Incivility* dapat menyebabkan turunnya *Job Satisfaction* dalam PT. Spartan *E-sports*.
6. Kurangnya sanksi/teguran yang diberikan perusahaan terhadap karyawan yang melakukan *Workplace Incivility* sehingga menyebabkan karyawan lain memiliki niat berpindah (*Turnover Intention*).

3. Batasan Masalah

Masalah Leadership terhadap turnover intention merupakan masalah yang penting dan luas. Oleh karena itu agar penelitian lebih terfokus sesuai dengan latar belakang masalah, maka penulis membatasi permasalahan dengan menganalisis faktor dan indikator yang Memengaruhi turnover intention melalui komitmen organisasi sebagai variabel mediasi pada hubungan Leadership dan Job satisfaction di PT. Spartan *E-sports* dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Penulis juga membatasi pada pegawai tetap sumber daya manusia yang dijadikan responden pada penelitian ini, yang mencakup:

- a. Kepemimpinan (Leadership) dilihat dari aspek kondisi dan suasana perusahaan, fasilitas perusahaan, peraturan dan kebijakan perusahaan, relasi dengan atasan dan rekan kantor.

- b. Job satisfaction dilihat dari aspek lingkungan kerja, kepuasan pekerjaan, dan kerja sama antar karyawan.
- c. Turnover Intention dilihat dari aspek pekerjaan, relasi antar karyawan perusahaan, dan pencapaian karir karyawannya.
- d. *Workplace Incivility* dilihat dari aspek pelatihan karyawan, ketepatan waktu, kuantitas pekerjaan, pengawasan, dan inisiatif karyawan.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *Workplace Incivility* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* karyawan pada PT. *Spartan E-sports*?
2. Apakah *Organizational Trust* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* karyawan pada PT. *Spartan E-sports*?
3. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh *Workplace Incivility* terhadap *Turnover Intention* karyawan pada PT. *Spartan E-sports*?
4. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh *Organizational Trust* terhadap *Turnover Intention* karyawan pada PT. *Spartan E-sports*?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka didapatkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh compensation terhadap *Turnover Intention* karyawan pada PT. *Spartan E-sports*.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Organizational Trust* terhadap *Turnover Intention* karyawan pada PT. *Spartan E-sports*.
3. Untuk menguji dan menganalisis peran mediasi kepuasan kerja pada pengaruh compensation terhadap *Turnover Intention* karyawan pada PT. *Spartan E-sports*.
4. Untuk menguji dan menganalisis peran mediasi kepuasan kerja pada pengaruh *Organizational Trust* terhadap *Turnover Intention* karyawan pada PT. *Spartan E-sports*.

2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan manajer PT. *Spartan E-sports* agar lebih memperhatikan *Turnover Intention* karyawannya. Secara khusus, penelitian ini menambah wawasan bagi organisasi mengenai faktor yang dapat meningkatkan dan mengurangi *Turnover Intention* karyawan seperti *compensation*, *Organizational Trust*, dan kepuasan kerja. Pengetahuan dan pemahaman tersebut diharapkan dapat menjadi catatan baik bagi individu maupun organisasi.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan penelitian selanjutnya mengenai *Turnover Intention*, *compensation*, *Organizational Trust*, dan kepuasan kerja. Secara khusus penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman teoritis mengenai pengaruh *Workplace Incivility* dan *Organizational Trust* terhadap *Turnover Intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu mendorong penelitian selanjutnya dalam mengembangkan topik mengenai *Turnover Intention*, *Workplace Incivility*, *Organizational Trust*, dan kepuasan kerja, pada sektor perusahaan lain khususnya di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Afandi, P. (2018). *Teori, Konsep dan Indikator Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Yogyakarta: Nusa Media
- Alam, Aliya., & Asim, Muhammad. (2019). Relationship between *Job Satisfaction* and *Turnover Intention*, *International Journal of Human Resource Studies*, Vol. 9, No. 2, 163-194.
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452–471.
- Andersson, L.M., & Pearson C.M. (1999). Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace. *Acad. Manag.*, 24, 452–471.
- Barney, Jay B., & Wright, Patrick M. (1998). On Becoming A Strategic Partner: The Role Of Human Resources In Gaining Competitive Advantage, *Human Resource Management*, 37(1), 31–46.
- Bothma, Chris F.C., & Roodt, Gert. (2013). The validation of the *Turnover Intention* scale, *SA Journal of Human Resource Management*, 11(1), 1-12.
- Chen, Hsi-Tien., & Wang, Chih-Hung. (2018). Incivility, satisfaction and *Turnover Intention* of tourist hotel chefs: moderating effects of emotional intelligence, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64–80.
- Cortina, Lilia M., & Magley, Vicki J. (2001). Incivility in the Workplace: Incidence and Impact, *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900.

- Erat, Serhat., Erdil, Oya., Kitapçı, Hakan., & Çömlek, Orhan. (2012). The effect of the perception of *Organizational Trust* and organizational support on intention to quit and individual performance: An empirical study of the Turkish state universities, *African Journal of Business Management*, 6(30), 8853-8861.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan menggunakan SPSS. In Gramedia.
- Gu, J., Chen, Z., Huang, Q, Liu, H. and Huang, S. (2016), “A multilevel analysis of the relationship between shared *Organizational Trust* and creativity in inter-organizational teams”, doi: [10.1002/jocb.135](https://doi.org/10.1002/jocb.135)
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). Analysis
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) 2nd Edition*. Sage Publications
- Hair, J.F., Black, W.C., Anderson, R.E. and Babin, B.J. (2014), *Multivariate Data Analysis*, 8th ed., Cengage Learning EMEA, London
- Hair, J.F., Black, W.C., Anderson, R.E. and Babin, B.J. (2018), *Multivariate Data Analysis*, 8th ed., Cengage Learning EMEA, London.
- Han, S., Harold, C. M., Oh, I.-S., Kim, J. K., & Agolli, A. (2021). A meta-analysis integrating 20 years of *Workplace Incivility* research: Antecedents, consequences, and boundary conditions. *Journal of Organizational Behavior*, 1–27.
- Hendricks, L. (2002). How important is human capital for development? Evidence from immigrant earnings. *American Economic Review*, 92(1), 198–219.
- Hermawan, H. (2018). Riset Hospitalitas Metode Kuantitatif untuk Riset Bidang Kepariwisata. <https://doi.org/10.31227/osf.io/fcnzh>
- Hermawan, H. (2018). Riset Hospitalitas Metode Kuantitatif untuk Riset Bidang Kepariwisata. <https://doi.org/10.31227/osf.io/fcnzh>

- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513.
- Huang, Her-Ting., Lin, Chieh-Peng. (2017). Assessing ethical efficacy, *Workplace Incivility*, and *Turnover Intention*: a moderated-mediation model, *Rev Manag Sci*, No. 13, 33-56.
- Leiter, M. P., Laschinger, H. K. S., Day, A., & Oore, D. G. (2011). The Impact of Civility Interventions on Employee Social Behavior, Distress, and Attitudes. *Journal of Applied Psychology*.
- Libres, Amelda C & Mabasa, Michelle T. (2014). Empowerment and *Organizational Trust*: Its Impact on *Job Satisfaction* and *Turnover Intention*, *Liceo Journal of Higher Education Research*, Vol. 10 No. 1, pp 191-204.
- Martin, R. J., & Hine, D. W. (2005). Development and validation of the uncivil workplace behavior questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 477–490.
- McAllister, D.J. (1995). Affect and cognition based trust as foundations for Interpersonal cooperation in organizations. *Academic of Management Journal*, 38, 24–59.
- Mobley, W., H. (1978). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63: 408-414.
- Muhl, Johannes Karl. (2014). *Organizational Trust*: Measurement, Impact, and the Role of Management Accountant.
- Namin, Boshra H., Ogaard, Torvald, & Røislien, Jo, *Workplace Incivility* and *Turnover Intention* in Organizations: A Meta-Analytic Review, *International Journal of Environmental Research and Public Health Review*, 19(1), 1-19.
- Ningtyas, Azisah Putri Ayu., Purnomo, Suseno Hadi., & Aswar. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening, *E-Jurnal Manajemen*, 9(4), 1634-1655.
- Osatuke, K., Cash, M., Belton, L., W., & Dyrenforth, S. R. (2014). Civility, respect, and engagement in the workplace (CREW): Creating organizational environments that work for all (pp. 147–167). In C. Biron, R. Burke, & C.

- Cooper (Eds.) *Creating healthy workplaces: Stress reduction, improved well-being, and organizational effectiveness*. Routledge.
- Park, L. S., & Martinez, L. R. (2021). An “I” for an “I”: A systematic review and meta-analysis of instigated and reciprocal incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*. Advance online publication.
- Purnomo, D. (2018). Uji Validitas dan Realibilitas Step Test Sebagai Alat Ukur Keseimbangan Pada Lansia. *Jurnal Fisioterapi Dan Rehabilitasi*, 2(2), 53-70. <https://doi.org/10.33660/jfrwhs.v2i2.23>
- Rahim, Afzalur., & Cosby, Dana M. (2016). A model of *Workplace Incivility*, job burnout, *Turnover Intentions*, and job performance, *Journal of Management Development*, Vol. 35 Iss 10 pp. 1255 – 1265.
- Robbin & Judge. 2015. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta. Salemba Empat.
- Rousseau, D.M.; Sitkin, S.B.; Burt, R.S.; Camerer, C. Not so different after all: Across-discipline view of trust. *Acad. Manag. Rev.* 1998, 23, 393–404.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315.
- Schilpzand, P., De Pater, I. E., & Erez, A. (2016). *Workplace Incivility: A review of the literature and agenda for future research*. *Journal of Organizational Behavior*, 37(Suppl 1), S57–S88.
- Sharma, Naman & Singh, V.K. (2016). Effect of *Workplace Incivility* on *Job Satisfaction* and *Turnover Intentions* in India, *South Asian Journal of Global Business Research*, Vol. 5 No. 2, pp. 234-249.
- Singh, Naman Sharma Vinod Kumar. (2016). Effect of *Workplace Incivility* on *Job Satisfaction* and *Turnover Intentions* in India, *South Asian Journal of Global Business Research*, 5(2), 1-18.
- Siregar, Sofyan. 2016. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta
- Tnay, Evelyn, Abg Ekhsan Abg Othman, Heng Chin Siong, Sheilla Lim Omar Lim. (2013). The influences of *Job Satisfaction* and organizational *Workplace Incivility* on *Turnover Intention*, *Social and Behavioral Sciences*, Vol. 97, pp. 201 – 208.
- Velez, Pablo., & Strom, Terry. (2012). Effects of *Organizational Trust*, *Organization Development Journal*, Vol. 30, No. 2, pp. 39-50.
- Williams, L.J. and McGonagle, A.K. (2016), “Four research designs and a comprehensive analysis strategy for investigating common method variance with self-report measures using latent variabels”, *Journal of Business and Psychology*, Vol. 31 No. 3, pp. 339-359.
- Yao, J., Lim, S., Guo, C. Y., Ou, A. Y., & Ng, J. W. X. (2021). Experienced incivility in the workplace: A meta-analytical review of its construct validity and nomological network. *Journal of Applied Psychology*. Advance online publication.
- Yılmaz, K., & Altınkurt, Y. (2012). Chapter 9 The Relationship between Organizational Justice, *Organizational Trust* and Organizational Citizenship Behaviors in Secondary Schools in Turkey. *Advances in Educational Administration*, 223–248. [https://doi.org/10.1108/s1479-3660\(2012\)0000013014](https://doi.org/10.1108/s1479-3660(2012)0000013014)
- Zeffane, Rachid & Melhem, Shaker Jamal Bani. (2017). Trust, *Job Satisfaction*, perceived organizational performance and *Turnover Intention*: A public-private sector comparison in the United Arab Emirates, *Employee Relations*, Vol. 39 Issue: 7, pp.1148-1167.
- Zhao, Yan., Lu, Zhenjie., Cheng, Xiulan., & Li, Jiaqi. (2022). The Effect of *Organizational Trust* on *Turnover Intention* of Rural Kindergarten Teachers: The Mediating Role of Teaching Efficacy and *Job Satisfaction*, *International Journal of Environmental Research and Public Health Review*, 19(19), 1-11

