
Pengaruh Psychological Capital, Job Burnout, Dan Perceived Supervisor Support Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan PT ISS Indonesia Region Java 2 Surakarta

Bhaktiar Syaifuloh¹, Asih Handayani²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Slamet Riyadi (UNISRI) Surakarta

E-mail : bhaktiarsyaifuloh@gmail.com¹, asihhandayani@unisri.ac.id²

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of psychological capital, job burnout, and perceived supervisor support on turnover intention among cleaning service employees at PT ISS Indonesia (Java 2 Region, Surakarta). The study utilizes the Job Demands-Resources (JD-R) theory as its conceptual framework. The population consists of 180 cleaning service employees, with a sample of 125 respondents determined using Slovin's formula and a convenience sampling technique. Primary data were collected via Likert-scale questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the aid of SPSS. The results indicate that psychological capital does not have a significant effect on turnover intention ($p = 0.449$; coefficient = 0.034). Job burnout has a positive and significant effect on turnover intention ($p = 0.000$; coefficient = 0.648). Perceived supervisor support does not have a significant effect on turnover intention ($p = 0.346$; coefficient = -0.037). Simultaneously, psychological capital, job burnout, and perceived supervisor support significantly influence turnover intention ($F = 24.844$; $p = 0.000$). The Adjusted R-Square value of 0.366 indicates that these three variables explain 36.6% of the variation in turnover intention, while the remaining 63.4% is explained by factors outside the model. The findings reveal that job burnout is the strongest factor driving employee turnover intention.

Keywords: *Psychological Capital, Job Burnout, Perceived Supervisor Support, Turnover Intention, Cleaning Service.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh psychological capital, job burnout, dan perceived supervisor support terhadap turnover intention pada karyawan cleaning service PT ISS Indonesia Region Java 2 Surakarta. Penelitian menggunakan teori Job Demands-Resources (JD-R) sebagai landasan konseptual. Populasi penelitian berjumlah 180 karyawan cleaning service dan sampel sebanyak 125 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik convenience sampling. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa psychological capital tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention ($p = 0,449$; koefisien = 0,034). Job burnout berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention ($p = 0,000$; koefisien = 0,648). Perceived supervisor support tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention ($p = 0,346$; koefisien = -0,037). Secara simultan, psychological capital, job burnout, dan perceived supervisor support

berpengaruh signifikan terhadap turnover intention ($F = 24,844$; $p = 0,000$). Nilai Adjusted R Square sebesar 0,366 menunjukkan bahwa ketiga variabel menjelaskan 36,6% variasi turnover intention, sedangkan 63,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Temuan menunjukkan bahwa job burnout merupakan faktor yang paling kuat dalam mendorong niat keluar karyawan.

Kata Kunci: Modal Psikologis, Kelelahan Kerja, Persepsi Dukungan Atasan, Niat Turnover, Layanan Kebersihan.

PENDAHULUAN

Turnover intention merupakan kecenderungan atau niat sadar karyawan untuk meninggalkan organisasi dalam periode tertentu. Tingginya turnover intention dapat menjadi perhatian penting bagi perusahaan karena berpotensi meningkatkan biaya rekrutmen dan pelatihan, mengganggu kontinuitas pekerjaan, serta menurunkan stabilitas organisasi. Pada pekerjaan cleaning service, tuntutan pekerjaan yang bersifat fisik, berulang, dan membutuhkan pemenuhan standar layanan dapat meningkatkan tekanan kerja apabila tidak diimbangi sumber daya pekerjaan yang memadai.

Penelitian ini berfokus pada karyawan cleaning service PT ISS Indonesia Region Java 2 Surakarta. Dalam perspektif Job Demands-Resources (JD-R), pekerjaan memiliki job demands yang membutuhkan usaha fisik maupun psikologis dan job resources yang membantu karyawan mencapai tujuan kerja serta mengurangi dampak tuntutan pekerjaan. Psychological capital dipandang sebagai sumber daya personal yang mencakup efikasi diri, harapan, optimisme, dan resiliensi, sedangkan perceived supervisor support merupakan sumber daya sosial dari atasan. Sebaliknya, job burnout menggambarkan

kondisi kelelahan dan sikap negatif yang dapat muncul ketika tuntutan pekerjaan berlangsung secara berkelanjutan.

Psychological capital secara teoritis dapat menurunkan turnover intention karena karyawan dengan efikasi diri, harapan, optimisme, dan resiliensi yang tinggi lebih mampu menghadapi kesulitan kerja. Sejumlah penelitian terdahulu juga menunjukkan hubungan negatif psychological capital dengan turnover intention. Berdasarkan argumentasi tersebut, penelitian ini menguji hipotesis bahwa psychological capital berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention.

Job burnout diperkirakan meningkatkan turnover intention. Kelelahan emosional, sinisme terhadap pekerjaan, dan rendahnya pencapaian diri dapat membuat karyawan merasa tidak nyaman dan mendorong keinginan untuk mencari pekerjaan alternatif. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa burnout berkaitan positif dengan niat keluar. Oleh karena itu, hipotesis kedua menyatakan bahwa job burnout berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention.

Perceived supervisor support mencerminkan sejauh mana atasan menghargai kontribusi dan memperhatikan kesejahteraan karyawan. Dukungan berupa

bantuan, arahan, pengakuan, dan kesediaan mendengarkan keluhan secara teoritis dapat memperkuat sumber daya kerja dan menurunkan niat keluar. Dengan demikian, hipotesis ketiga menyatakan bahwa perceived supervisor support berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menguji pengaruh psychological capital, job burnout, dan perceived supervisor support terhadap turnover intention, baik secara parsial maupun simultan, pada karyawan cleaning service PT ISS Indonesia Region Java 2 Surakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Objek penelitian adalah karyawan cleaning service PT ISS Indonesia Region Java 2 Surakarta. Populasi penelitian berjumlah 180 karyawan dan sampel sebanyak 125 responden, yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Pengambilan sampel dilakukan dengan convenience sampling.

Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner dengan skala Likert. Variabel penelitian terdiri atas psychological capital (X1), job burnout (X2), perceived supervisor support (X3), dan turnover intention (Y). Psychological capital diukur melalui efikasi diri, harapan, optimisme, dan resiliensi. Job burnout diukur melalui kelelahan emosional, sinisme/depersonalisasi, dan rendahnya pencapaian diri. Perceived supervisor

support diukur melalui penghargaan kontribusi, perhatian kesejahteraan, bantuan dan arahan, pengakuan kinerja, serta mendengarkan keluhan. Turnover intention diukur melalui pemikiran untuk berhenti, pencarian pekerjaan alternatif, dan niat keluar.

Analisis data dilakukan menggunakan SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (Adjusted R Square). Kriteria pengujian hipotesis menggunakan tingkat signifikansi 5%. Model regresi dirumuskan sebagai $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Instrumen

Seluruh item kuesioner dinyatakan valid karena nilai signifikansi item berada di bawah 0,05. Uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa seluruh variabel memenuhi kriteria reliabel dengan Cronbach's Alpha di atas 0,60. Nilai Cronbach's Alpha psychological capital sebesar 0,815, job burnout sebesar 0,703, perceived supervisor support sebesar 0,687, dan turnover intention sebesar 0,719.

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan sebelum regresi linier berganda, meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas sesuai rancangan analisis penelitian. Hasil pengujian menunjukkan model memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk analisis regresi linier berganda sehingga pengujian hipotesis dapat dilanjutkan.

3. Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel	Koefisien	Sig.	Arah	Keterangan
Psychological capital (X1)	0,034	0,449	Positif	Tidak signifikan; H1 ditolak
Job burnout (X2)	0,648	0,000	Positif	Signifikan; H2 diterima
Perceived supervisor support (X3)	-0,037	0,346	Negatif	Tidak signifikan; H3 ditolak

Hasil uji *t* menunjukkan bahwa psychological capital memiliki nilai signifikansi $0,449 > 0,05$ dengan koefisien regresi 0,034. Dengan demikian, psychological capital tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention sehingga H1 tidak terbukti. Temuan ini menunjukkan bahwa sumber daya psikologis positif yang dimiliki karyawan belum cukup kuat untuk secara langsung menentukan niat keluar dalam konteks pekerjaan cleaning service yang memiliki tuntutan fisik dan operasional tertentu.

Job burnout memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan koefisien regresi 0,648. Artinya, job burnout berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Semakin tinggi burnout yang dialami karyawan, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk meninggalkan organisasi. Hasil ini mendukung perspektif JD-R bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi dan berkepanjangan dapat menghasilkan strain serta mendorong respons negatif terhadap pekerjaan.

Perceived supervisor support memiliki nilai signifikansi $0,346 > 0,05$ dengan koefisien regresi -0,037. Arah koefisien sesuai dugaan teoritis, yaitu negatif, tetapi pengaruhnya tidak signifikan. Dengan demikian, H3 tidak terbukti. Dukungan supervisor dalam penelitian ini belum menunjukkan pengaruh langsung yang cukup kuat terhadap turnover intention, sehingga niat keluar karyawan kemungkinan lebih dipengaruhi oleh faktor lain seperti beban kerja, kompensasi, kepuasan kerja, atau peluang karier.

Secara simultan, hasil uji *F* menunjukkan nilai *F* hitung 24,844 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti psychological capital, job burnout, dan perceived supervisor support secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap turnover intention. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,366 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan 36,6% variasi turnover intention, sedangkan 63,4% lainnya dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

KESIMPULAN

Psychological capital tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention pada karyawan PT ISS Indonesia Region Java 2 Surakarta. Job burnout berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention dan menjadi prediktor paling kuat dalam model penelitian. Perceived supervisor support tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention. Secara simultan, psychological capital, job burnout, dan perceived supervisor support berpengaruh signifikan

terhadap turnover intention dengan kontribusi penjelasan sebesar 36,6%.

Implikasinya, perusahaan perlu memprioritaskan pengelolaan job burnout melalui evaluasi beban kerja, pengaturan waktu istirahat, rotasi tugas, serta dukungan dan apresiasi. Psychological capital dan dukungan supervisor tetap perlu dipertahankan melalui pelatihan, komunikasi terbuka, dan peningkatan kualitas kepemimpinan. Penelitian selanjutnya dapat memasukkan variabel lain seperti komitmen organisasi, kepuasan kerja, kompensasi, lingkungan kerja, dan work-life balance.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Yusuf, F., & Widodo, W. (2023). The secret of reducing turnover intention: Evidence from Indonesia. *Cogent Business & Management*, 10(1), 1–12. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2202026>
- Arora, N., & Dhiman, N. (2020). Influence of psychological capital on turnover intentions: Empirical evidence from Indian paramedics. *International Journal of Work Innovation*, 2(4), 247–247. <https://doi.org/10.1504/IJWI.2020.111745>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2023). Job demands–resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 25–53. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>
- Bakker, A. B., & Sanz-Vergel, A. I. (2020). Burnout. In B. J. Carducci et al. (Eds.), *The Wiley encyclopedia of personality and individual differences: Vol. IV* (pp. 411–415). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118970843.ch333>
- Beer, L. T. D., Vaart, L. van der, Escaffi-Schwarz, M., Witte, H. D., & Schaufeli, W. B. (2024). Maslach Burnout Inventory–General Survey. *European Journal of Psychological Assessment*, 40(5), 360–375. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000797>
- Chami-Malaeb, R. (2021). Relationship of perceived supervisor support, self-efficacy and turnover intention: The mediating role of burnout. *Personnel Review*, 51(3), 1003–1019.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management*. Pearson.
- Elçi, M., Yıldız, B., & Karabay, M. E. (2018). How burnout affects turnover intention? The conditional effects of subjective vitality and supervisor support. *International Journal of Organizational Leadership*, 7(1), 47–60.
- Luthans, F., Youssef-Morgan, C. M., & Avolio, B. J. (2022). *Psychological capital and beyond*. Oxford University Press.
- Salama, W., Abdou, A. H., Mohamed, S. A. K., & Shehata, H. S. (2022). Impact of work stress and job burnout on turnover intentions among hotel employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.

- Siddiqi, R., Rahman, M. M., Esquivias, M. A., & Hutapea, J. (2024). Perceived supervisor support and turnover intention. (Sumber yang digunakan dalam skripsi).
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Üngüren, E., Onur, N., Demirel, H., & Tekin, Ö. (2024). Job burnout and turnover intention in the workplace. (Sumber yang digunakan dalam skripsi)