

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini, terdapat empat variabel utama, yang terdiri dari satu variabel independen yaitu *Workplace Incivility* (X), satu variabel mediasi yaitu *Burnout* (Z), dan satu variabel moderasi yaitu *Emotional Intelligence* (M), serta satu variabel dependen yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* pada objek penelitian yaitu Mahasiswa magang MSIB Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas Kota Padang. Pengisian kuesioner dilakukan melalui *google form*. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0 untuk menguji pengaruh antar variabel dalam model penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Workplace Incivility* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Peran Mediasi *Burnout* Dan Moderasi *Emotional Intelligence* pada Mahasiswa magang MSIB Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas Kota Padang. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil hipotesis pertama menunjukkan bahwa *Workplace Incivility* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mahasiswa magang. Hal ini tercermin dari tingkat *Incivility* yang tergolong rendah dalam data deskriptif, serta kecenderungan mahasiswa untuk tetap menunjukkan perilaku prososial meskipun terdapat pengalaman tidak menyenangkan di tempat magang.

2. Selanjutnya, hasil hipotesis kedua juga menunjukkan bahwa *Workplace Incivility* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Burnout*. Hal ini terlihat dari skor rata-rata yang rendah pada indikator sinisme dan depersonalisasi, yang menunjukkan bahwa mahasiswa magang cenderung tidak menunjukkan gejala *Burnout* yang ekstrem meskipun menghadapi tekanan sosial atau ketidaksantunan di lingkungan kerja.
3. Hasil hipotesis ketiga justru menunjukkan bahwa *Burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Artinya, mahasiswa magang yang mengalami kelelahan kerja tertentu tetap mampu menunjukkan perilaku prososial seperti membantu rekan kerja, menunjukkan loyalitas, dan menjaga nama baik institusi tempat magang. Hal ini mencerminkan adanya mekanisme adaptif atau kompensatoris di mana kelelahan justru mendorong semangat untuk tetap tampil baik secara sosial dan profesional.
4. Kemudian pada hipotesis keempat, ditemukan bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Burnout*. Mahasiswa dengan kemampuan memahami dan mengelola emosi secara efektif cenderung lebih tahan terhadap tekanan kerja dan lebih mampu menjaga kestabilan emosional selama menjalani masa magang.
5. Selanjutnya, hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa *Burnout* tidak berhasil menjadi mediator dalam hubungan antara *Workplace Incivility* dan OCB. Hal ini menunjukkan bahwa ketidaksantunan di tempat magang tidak secara otomatis memicu kelelahan yang kemudian menurunkan kontribusi sosial

mahasiswa, kemungkinan karena intensitas *Incivility* yang tidak terlalu tinggi dan adanya faktor pelindung internal.

6. Hasil hipotesis keenam mengindikasikan bahwa *Emotional Intelligence* tidak memoderasi hubungan antara *Workplace Incivility* terhadap *Burnout*. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mahasiswa memiliki EI yang tinggi, kemampuan tersebut tidak cukup untuk mengubah arah atau kekuatan pengaruh *Incivility* terhadap *Burnout* yang memang rendah sejak awal.
7. Begitu juga dengan hipotesis ketujuh yang menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* tidak signifikan dalam memperkuat hubungan tidak langsung antara *Workplace Incivility* terhadap OCB melalui *Burnout*. Hal ini terlihat dari temuan bahwa EI bekerja lebih kuat sebagai prediktor langsung *Burnout* daripada sebagai moderator dalam rantai hubungan yang lebih kompleks.

Penelitian ini menegaskan bahwa kehadiran *Emotional Intelligence* berperan penting dalam menurunkan *Burnout*, namun efek protektif ini tidak secara otomatis mengubah dinamika hubungan *Incivility* dan OCB. Di sisi lain, temuan menarik bahwa *Burnout* yang tinggi justru berkontribusi pada peningkatan OCB menunjukkan bahwa mahasiswa magang memiliki mekanisme bertahan atau dorongan nilai sosial yang kuat, bahkan dalam kondisi tekanan psikologis. Selain itu, *Workplace Incivility* terbukti tidak cukup kuat untuk merusak keseimbangan emosional dan perilaku positif mahasiswa, menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang relatif suportif dan durasi magang yang terbatas dapat menjadi faktor penyangga yang efektif.

## 5.2 Implikasi Penelitian

Temuan dalam penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami dinamika perilaku kerja mahasiswa magang, khususnya dalam konteks *Workplace Incivility*, *Burnout*, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan *Emotional Intelligence* (EI). Implikasi dari masing-masing variabel yang dikaji dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tingkat persepsi terhadap perilaku tidak profesional, interupsi saat berbicara, serta nada bicara yang merendahkan menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa magang menghadapi tantangan komunikasi dan etika kerja yang mengganggu kenyamanan mereka dalam lingkungan kerja. Hal ini berpotensi menciptakan suasana kerja yang tidak suportif dan menurunkan rasa percaya diri serta partisipasi aktif mahasiswa, termasuk dalam menampilkan perilaku ekstra seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Pihak perusahaan mitra magang dan institusi pendidikan perlu lebih serius dalam membina budaya kerja yang beretika dan saling menghormati. Diperlukan pelatihan atau pembekalan tentang etika komunikasi dan profesionalisme, baik bagi pembimbing lapangan maupun mahasiswa, untuk mencegah munculnya perilaku *incivility*. Selain itu, perlu adanya saluran komunikasi dua arah atau mekanisme pelaporan bagi mahasiswa yang mengalami perlakuan tidak profesional, agar masalah dapat ditangani secara cepat dan tepat.
2. *Burnout* dalam penelitian ini diposisikan sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara *Incivility* dan OCB., ditemukan bahwa bentuk

*burnout* yang paling dominan dialami oleh mahasiswa magang adalah kelelahan fisik dan emosional, serta kesulitan dalam menghadapi tuntutan emosional selama bekerja. Kondisi ini mencerminkan bahwa beban kerja yang diberikan dalam program magang cenderung melelahkan secara psikologis dan fisik. *Burnout* seperti ini dapat berdampak pada penurunan motivasi, menurunnya efektivitas pembelajaran, serta menghambat partisipasi mahasiswa dalam perilaku kerja positif. Oleh karena itu, penting bagi institusi pendidikan dan perusahaan mitra untuk mengevaluasi kembali intensitas tugas yang diberikan, serta memastikan bahwa mahasiswa mendapatkan dukungan emosional dan pendampingan yang memadai. Mahasiswa juga perlu dibekali dengan keterampilan manajemen stres dan pengaturan emosi untuk menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kesehatan mental mereka selama menjalani masa magang.

3. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan mayoritas mahasiswa magang menunjukkan *Emotional Intelligence* yang baik, terutama dalam mengenali dan mengelola emosi diri serta mempertahankan profesionalisme saat menghadapi tekanan. Hal ini memungkinkan mereka untuk membangun hubungan kerja yang positif dan menjaga stabilitas emosional di lingkungan magang. Namun, masih terdapat area yang perlu diperbaiki, terutama terkait kemampuan komunikasi non-verbal dan peran aktif dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif. Oleh karena itu, institusi pendidikan sebaiknya memberikan pelatihan tambahan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan kepemimpinan emosional. Selain itu, perusahaan mitra perlu memberikan kesempatan yang lebih besar bagi

mahasiswa untuk berpartisipasi aktif dalam lingkungan kerja agar mereka dapat berkontribusi secara optimal sekaligus mengembangkan kemampuan sosial dan emosional secara menyeluruh.

4. Terkait dengan *Organizational Citizenship Behaviour*, mahasiswa magang sudah menunjukkan sikap yang positif, terutama dalam hal menjaga hubungan baik antar sesama dan menjalankan tugas dengan rasa tanggung jawab yang tinggi. Hal ini tercermin dari skor tertinggi pada aspek tersebut dalam kuesioner. Namun, inisiatif untuk memberikan masukan konstruktif kepada organisasi dan keterlibatan aktif dalam kegiatan yang tidak wajib masih tergolong rendah. Oleh karena itu, penting bagi mahasiswa untuk meningkatkan partisipasi dalam kegiatan organisasi serta lebih proaktif memberikan ide atau kritik yang membangun demi kemajuan tempat magang. Dari sisi perusahaan mitra, para pembimbing dan manajer perlu membuka ruang komunikasi yang lebih luas, mendorong keterlibatan aktif mahasiswa dalam berbagai kegiatan, serta menghargai setiap kontribusi yang mereka berikan agar tercipta suasana kerja yang lebih suportif dan berkembang bersama.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Mahasiswa Magang FEB Universitas Andalas Kota Padang, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Dalam proses penelitian masih terdapat berbagai hambatan yang berpengaruh terhadap hasil penelitian yang diharapkan. Oleh karena itu, keterbatasan penelitian ini dapat menjadi perhatian bagi peneliti selanjutnya untuk memaksimalkan

penelitian berikutnya. Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas hanya pada *Workplace Incivility, Burnout, Emotional Intelligence, dan Organizational Citizenship Behaviour*.
2. Objek penelitian hanya pada Mahasiswa Peserta Magang Studi Independen Bersertifikat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas.
3. Sampel penelitian relatif terbatas yaitu 36 responden dan mungkin tidak mewakili populasi yang lebih luas.

#### **5.4 Saran**

Berdasarkan penemuan dalam penelitian ini, peneliti menyarankan beberapa saran yang dapat direalisasikan, yaitu:

1. Penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel lain yang relevan, seperti *job satisfaction, resilience, atau coping strategies*, guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi perilaku kerja mahasiswa magang.
2. Objek dalam penelitian ini terbatas pada mahasiswa peserta Magang Studi Independen Bersertifikat di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas. Untuk meningkatkan generalisasi temuan, disarankan agar penelitian selanjutnya mencakup mahasiswa dari berbagai fakultas, perguruan tinggi, atau program magang lainnya, baik yang bersifat independen maupun institusional.

3. Jumlah responden dalam penelitian ini relatif terbatas, yaitu hanya 36 mahasiswa, sehingga hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan secara luas. Penelitian mendatang diharapkan dapat melibatkan jumlah sampel yang lebih besar dan lebih beragam secara demografis, sehingga hasilnya lebih representatif terhadap populasi mahasiswa magang secara keseluruhan.

