

## Pengaruh *Attitude*, Norma Subjektif, *Perceived Behavior Control* Terhadap Niat Mengeluh Karyawan PT. Sinar Murni Indoprinting

**Aizzatul Laila**

Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo

*e-mail:* [aizzaneesan@gmail.com](mailto:aizzaneesan@gmail.com)

**Wahyu Eko Pujiyanto**

Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo

*e-mail:* [wahyueko.mnj@unusida.ac.id](mailto:wahyueko.mnj@unusida.ac.id)

**Abstract.** *This study aims to determine whether attitude, subjective norms and perceived behavior control affect the intention to complain at PT Sinar Murni Indoprinting employees. This study used quantitative research where researchers used surveys and distributed questionnaires which were then tested through SmartPLS 4.0 software and made production employees as research samples. the results of data analysis found that attitude, subjective norms, and perceived behavior control affect the intention to complain to employees.*

**Keywords:** *attitude, subjective norm, perceived behavior control, intention to complaining*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah *attitude*, norma subjektif dan *perceived behavior control* berpengaruh terhadap niat mengeluh pada karyawan PT Sinar Murni Indoprinting. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dimana peneliti menggunakan *survey* dan penyebaran kuesioner yang kemudian di uji melalui *software* SmartPLS 4.0 dan menjadikan karyawan produksi sebagai sampel penelitian. ditemukan hasil analisis data menunjukkan bahwa *attitude*, norma subjektif, dan *perceived behavior control* mempengaruhi adanya niat mengeluh pada karyawan.

**Kata kunci :** *attitude, norma subjektif, perceived behavior control, niat mengeluh*

### PENDAHULUAN

Keluhan karyawan dianggap sebagai peluang bagi sebuah perusahaan untuk mengetahui bagaimana reaksi para karyawan terhadap pelayanan suatu perusahaan. Keluhan merupakan komponen yang seharusnya diperhatikan dan digunakan sebagai bahan masukan dalam menyusun strategi pelayanan perusahaan. Pengetahuan terkait keluhan karyawan akan membantu pengelola perusahaan dalam memperhatikan dan memecahkan sebuah masalah. Sistem manajemen pengaduan atau keluhan telah dibuat dengan benar dan efektif, itu memfasilitasi upaya untuk memaksimalkan loyalitas karyawan.

PT Sinar Murni Indoprinting merupakan perusahaan yang bergerak di bidang percetakan *offset*. Saat ini PT Sinar Murni Indoprinting sedang mengupayakan peningkatan kualitas SDM melalui kinerja yang diberikan dalam menunjang perusahaan menjadi lebih baik.

Dalam hal ini, ketidakpuasan/keluhan yang menjadi permasalahan saat ini mengindikasikan bahwa karyawan PT Sinar Murni Indoprinting belum memiliki tingkat kinerja yang optimal dan hal ini ditunjukkan dengan hasil kinerja karyawan yang belum mampu menjadi karyawan yang patuh dan belum mampu dalam memenuhi target.

Bagi suatu perusahaan, menjaga kepuasan kerja akan karyawan menjadi hal yang sangat penting demi keberlangsungan proses pekerjaan. Dengan mengatasi keluhan yang disampaikan oleh para karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan yang tentunya akan berdampak positif dan menguntungkan bagi perusahaan. Meskipun pada kenyataannya akan selalu ada kekurangan dalam setiap proses. Apapun yang dikeluhkan oleh karyawan seharusnya didengarkan oleh perusahaan agar keluhan tersebut tidak menjadi alasan penurunan kinerja bagi karyawan sehingga perusahaan mengalami kerugian dan meningkatnya *turnover* pada perusahaan.

Kepuasan karyawan secara substansial sangat berkaitan dengan kepercayaan serta komitmen (Arimbawan and Warmika 2014). Oleh karena itu, kualitas dan segi pelayanan maupun lingkungan kerja dari perusahaan senantiasa ditingkatkan agar timbul perasaan puas yang dapat mempertahankan loyalitas dan kinerja seorang karyawan. Emosi dan perasaan negatif dapat berpengaruh pada perilaku keluhan karyawan. Setiap karyawan yang merasa kurang atau bahkan tidak puas dengan ketersediaan baik pelayanan maupun fasilitas yang diberikan akan memunculkan emosi negatif yang berbeda-beda sehingga hal tersebut mampu mempengaruhi perilaku untuk mengeluarkan keluhan (Arimbawan and Warmika 2014). Akhlagi *et al.* (2012) menyatakan bahwa dengan adanya keluhan dalam jumlah yang banyak dikhawatirkan menimbulkan gambaran buruk bagi instansi/perusahaan (Arimbawan and Warmika 2014).

Apabila seorang pimpinan mampu menentukan apa yang menjadi masalah utama dalam keluhan dan mencari tahu alasan-alasan terjadinya masalah serta memperbaikinya, maka hal tersebut akan memperbaiki kepuasan dan loyalitas karyawan. Pengelolaan keluhan yang efektif akan dapat memaksimalkan loyalitas seorang karyawan. Oleh sebab itu, pihak perusahaan seharusnya terbuka mengenai keluhan para karyawan dan memandang keluhan tersebut sebagai saran yang bermanfaat.

Penelitian ini mengambil konsep dari *Theory of Planned Behavior* yang terdiri dari sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*). Menurut Notoadmodjo (2018), niat mempunyai tiga komponen utama yaitu kesadaran, perasaan, dan perilaku. Niat didefinisikan sebagai pernyataan evaluatif terhadap objek, individu ataupun peristiwa.

## **LITERATUR REVIEW**

### ***Attitude***

Sikap (*attitude*) merupakan perilaku yang dibentuk oleh seseorang didasarkan oleh pengalaman yang telah dilalui dan dialaminya yang berhubungan dengan suatu objek atau lingkungan. Schiffman dan Kanuk (2004) “*An attitude is a learned predisposition to behave in a consistently favorable or unfavorable way with respect to given object*” yang artinya niat adalah kecenderungan yang dipelajari untuk berperilaku dengan cara yang menyenangkan atau tidak menyenangkan secara konsisten sehubungan dengan objek yang diberikan. Sikap juga didefinisikan sebagai evaluasi atau reaksi perasaan.

Sikap merupakan bentuk dari respon terhadap objek termasuk salah satunya yaitu terkait keluhan-keluhan yang akan disampaikan atas pelayanan yang kurang memuaskan atau permintaan yang tidak terpenuhi. Kepercayaan dapat dibentuk melalui proses pemberian kesan, tafsiran, atau pendapat yang melekat pada ingatan. Kepercayaan yang dihidupkan tersebut dijadikan sebagai kepercayaan utama, yaitu sesuatu yang aktif pada suatu saat pada kondisi tertentu, dan didapatkan melalui berbagai proses pengalaman dan kepercayaan tentang objek – objek dalam lingkungan pengambilan keputusannya.

### **Norma Subjektif**

Norma subjektif merupakan sebuah keyakinan seseorang terhadap tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Norma subjektif memiliki makna yang sama dengan norma *injunctive* (norma yang memberikan spesifikasi perilaku yang akan dilakukan) didalam norma sosial (Mutiah and Si 2020). Norma subjektif dipengaruhi oleh keyakinan dan motivasi dimana orang lain tersebut ikut terlibat didalamnya. Menurut Jogiyanto (2007: 42) Norma Subjektif juga dapat dikatakan sebagai sebuah pandangan individu akan kepercayaan-kepercayaan orang lain yang dapat mempengaruhi individu tersebut untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku tersebut dengan kata lain dalam masa pertimbangan. Jika seseorang berperilaku untuk mengarahkan individu untuk sebuah perilaku, maka disebut dengan referents atau pemberi acuan. Pemberi acuan ini dapat berasal dari keluarga, teman, pasangan dan sebagainya (Mihartinah and Coryanata 2019).

### **Perceived Behavior Control**

*Perceived Behavior Control* atau persepsi kontrol diri ialah deskripsi mengenai perasaan atau kemampuan diri individu dalam melakukan suatu perilaku. Kontrol perilaku yang dirasakan adalah fungsi dari kepercayaan dan keyakinan mengenai sumberdaya, peluang, dan faktor lain yang memfasilitasi atau menghambat pelaksanaan perilaku. Secara khusus, kepercayaan atau keyakinan tentang kemungkinan terjadinya faktor-faktor tersebut (*locus of*

control) ditentukan oleh pengaruh yang dirasakan dari masing-masing faktor dalam menghalangi kinerja perilaku, atau disebut *perceived power*. (Yzer 2015).

*Perceived Behavior Control* (Persepsi Kontrol Perilaku) mengacu pada persepsi individu terhadap sulit atau tidaknya untuk melakukan perilaku yang diinginkannya atau yang akan dilakukannya. Perilaku individu bukan hanya dipengaruhi atau dikendalikan oleh diri sendiri, akan tetapi juga membutuhkan sebuah kontrol.

### **Niat Mengeluh**

Setiap manusia memiliki perilaku yang terkesan negatif salah satunya yaitu perilaku mengeluh. Keluhan merupakan perilaku atau konsekuensi alami yang terjadi dari setiap kegiatan atau peristiwa karena adanya kesalahan yang tidak dapat dihindari dari semua usaha. (Nityawan, Agung, and Sri 2015). Dalam pandangan positifnya, keluhan pelanggan atau pekerja termasuk kesempatan yang baik bagi perusahaan untuk mencerna informasi yang berharga dan mendapatkan pengetahuan yang lebih dalam. Keluhan sangat bermoral, dan tanggapan terhadap keluhan dipengaruhi oleh orientasi peserta terhadap masalah moral yang mendasarinya (Ruusuvoori, Henttonen, and Ravaja 2019).

### **HIPOTESIS PENELITIAN**

Niat merupakan hal utama untuk menjelaskan minat atau keinginan manusia untuk berperilaku. Kemampuan perilaku dapat dilihat dari perilaku dimana perilaku tersebut dapat dibandingkan dengan kemampuan umum. Niat didefinisikan sebagai perspektif umum tentang evaluasi keseluruhan seseorang terhadap objek, orang atau tempat, dan memiliki efek mendasar pada niat dan perilaku (Darmayanti and Girindratama 2021). Penelitian terdahulu mengenai perilaku terhadap niat mengeluh yang dilakukan oleh Chang dan Chin (2011) menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengeluh dalam lingkungan *offline* (Arimbawan and Warmika 2014).

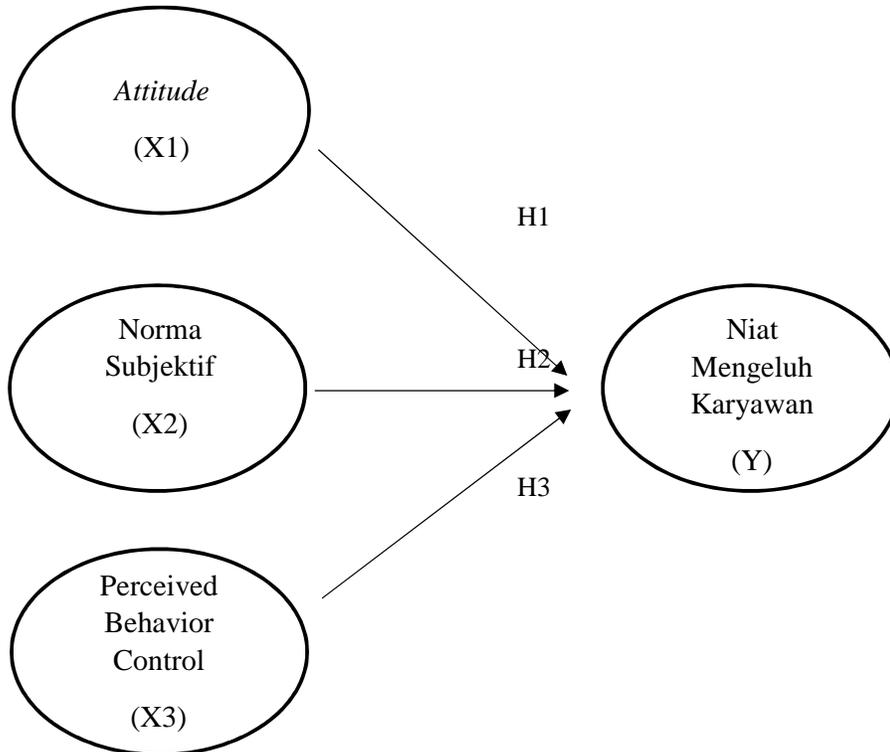
H<sub>1</sub> Adanya pengaruh positif *attitude* terhadap niat mengeluh karyawan

Dalam penelitian oleh Chang dan Chin menyatakan bahwa adanya pengaruh positif serta signifikan norma subjektif terhadap niat untuk mengeluh. Norma subjektif didasarkan pada kepercayaan yang kuat. Dalam penelitian ini, minat perilaku ditunjukkan oleh niat mengeluh karyawan. Dalam hal ini rekan kerja, lingkungan kerja, atau keluarga juga dapat mempengaruhi perilaku seseorang untuk mengeluh.

H<sub>2</sub> Adanya pengaruh positif Norma Subjektif terhadap niat mengeluh karyawan

*Perceived Behavior Control* atau persepsi kontrol diri didefinisikan sebagai acuan individu untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Semakin besar keinginan atau niat akan mempengaruhi individu tersebut untuk melakukan tindakan yang diinginkannya. Dalam penelitian ini persepsi kontrol diri berpengaruh terhadap niat mengeluh karyawan.

H<sub>3</sub> Adanya pengaruh positif *Perceived behavior control* terhadap niat mengeluh karyawan  
Berdasarkan hipotesis penelitian yang telah diuraikan, berikut merupakan kerangka pemikiran dari penelitian ini :



Sumber : data diolah pada Mei 2023

## METODE PENELITIAN

### Metode

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis yang bertujuan untuk mendeskripsikan adanya pengaruh antar variabel yang terdapat dalam penelitian dengan menyebutkan karakteristik atau ciri-ciri dari responden masing-masing variabel melalui presentase angka. Adapun variabel yang terlibat ialah *Attitude*, *Norma Subjektif*, *Perceived Behavior Control*, dan Niat Mengeluh Karyawan. Penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square (PLS)*, sehingga termasuk pada penelitian kuantitatif.

## Jenis Penelitian

Analisis antar variabel menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan pengolahan data berbantu aplikasi *software* SmartPLS 4.0. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan termasuk bentuk riset karena data diambil dari penyebaran kuisioner. Dengan demikian peneliti fokus pada seberapa besar pengaruh *Attitude*, *Norma Subjektif*, dan *Perceived Behavior Control* terhadap niat mengeluh karyawan.

## Populasi dan Sampel

Populasi ialah area generalisasi yang terdiri dari suatu objek atau subjek yang mempunyai fitur dan karakteristik tertentu (Jasmalinda 2021). Populasi untuk penelitian ini adalah karyawan pada bagian produksi di PT Sinar Murni Indoprinting sejumlah 70 orang .

Sementara sampel ialah bagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Sampel yang digunakan peneliti ialah – responden dari karyawan bagian produksi PT Sinar Murni Indoprinting. Calon responden memiliki kriteria sebagai berikut :

1. Karyawan PT Sinar Murni Indoprinting
2. Minimal 1 tahun kerja
3. Bagian produksi

Peneliti memilih pekerja dengan minimal 1 tahun kerja dikarenakan alasan bekerja dalam kurun waktu kurang dari setahun masih dalam proses penyesuaian diri dengan lingkungan kerja dan peraturan yang ada di perusahaan.

## Identifikasi Variabel

Berdasarkan hipotesis penelitian, dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Variabel Independen (X), variabel independen dalam penelitian ini adalah *attitude*, *norma subjektif*, dan *perceived behavior control*.
2. Variabel Dependen (Y), variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah niat mengeluh.

**Tabel 1. Indikator penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Variabel</b>	<b>Indikator</b>
<i>Attitude</i> (X1)	Niat ( <i>attitude</i> ) merupakan perilaku yang dibentuk oleh seseorang didasarkan oleh pengalaman yang telah dilalui dan dialaminya yang berhubungan dengan suatu objek atau lingkungan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perilaku untuk menerima</li> <li>2. Perilaku dalam menanggapi</li> <li>3. Perilaku untuk saling menghargai</li> <li>4. Perilaku dalam bertanggungjawab</li> </ol>
Norma Subjektif (X2)	Norma subjektif merupakan sebuah keyakinan seseorang terhadap tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persetujuan atau tidak kesetujuan yang berasal dari diri sendiri maupun orang lain</li> <li>2. Motivasi individu untuk memenuhi harapan dari orang lain</li> </ol>
<i>Perceived Behavior Control</i> (X3)	<i>Perceived Behavior Control</i> atau persepsi kontrol diri ialah deskripsi tentang perasaan kemampuan diri individu dalam melakukan suatu perilaku.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persepsi yang muncul karena adanya rangsangan dari dalam diri</li> <li>2. Persepsi yang muncul karena adanya rangsangan dari luar atau orang lain</li> <li>3. Keyakinan akan keberhasilan menyampaikan keluhan</li> </ol>
Niat Mengeluh (Y)	Keluhan merupakan perilaku atau konsekuensi alami yang terjadi dari setiap kegiatan atau peristiwa karena adanya kesalahan yang tidak dapat dihindari dari semua usaha.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketidakpuasan dan kepuasan dalam pelayanan</li> <li>2. Ketidakpuasan dan kepuasan setelah keluhan direspon dan dilakukan perbaikan</li> </ol>

## Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0 dengan pengujian sebagai berikut :

### 1. Menentukan Outer Model

Metode ini dilakukan untuk mengetahui hasil validitas dan reliabilitas terkait semua variabel laten dan indikatornya

- a. *Convergent Validity*
- b. *Average Variance Extracted (AVE)*
- c. *Composite Reliability*
- d. *Cronbach's Alpha*

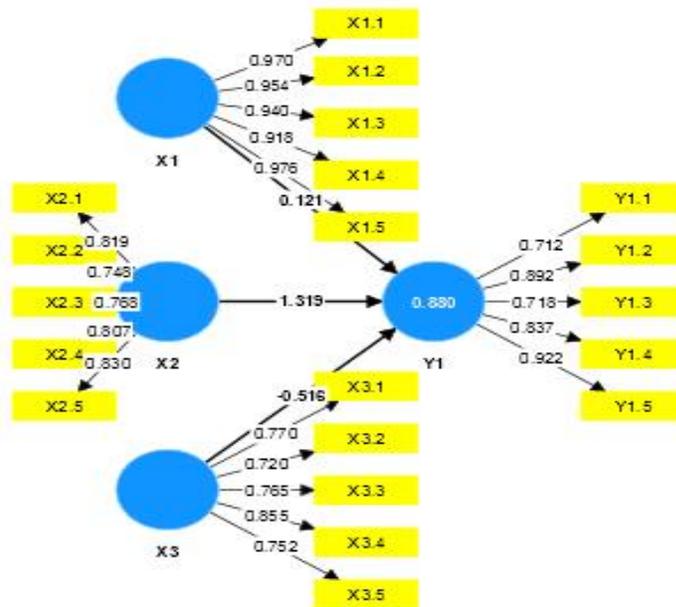
### 2. Membuat Inner Model

Dalam penelitian *inner model* digunakan untuk memprediksi keterkaitan sebab akibat pada semua variabel laten

- a. R Square
- b. F Square

## HASIL

### Hasil Outer dan Inner Model



Gambar 1. Model Penelitian

## Pengujian Outer Model

### 1. Uji Convergent Validity

Pengukuran uji validitas konvergen (*convergent validity*) diketahui dengan melihat hasil output algoritma SmartPLS yang berupa *Outer Loading* dan *Average Variance Extracted (AVE)*.

Tabel 2. Outer Loading

Variabel	(X1)	(X2)	(X3)	(Y1)
X1.1	0.970			
X1.2	0.954			
X1.3	0.940			
X1.4	0.918			
X1.5	0.976			
X2.1		0.819		
X2.2		0.748		
X2.3		0.768		
X2.4		0.807		
X2.5		0.830		
X3.1			0.770	
X3.2			0.720	
X3.3			0.765	
X3.4			0.855	
X3.5			0.752	
Y1.1				0.712
Y1.2				0.892
Y1.3				0.718
Y1.4				0.837
Y1.5				0.922

Sumber : data diolah SmartPLS 4.0 (2023)

Hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa semua konstruk telah memenuhi uji validitas konvergen dengan hasil nilai pada *outer loading* > 0,7. Selanjutnya hasil dari tabel AVE diperoleh sebagai berikut :

Tabel 3. Average Variance Extracted

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
X1	0.906
X2	0.632
X3	0.599
Y	0.674

Sumber : data diolah SmartPLS 4.0 (2023)

Pada penelitian ini nilai AVE yang diharapkan adalah  $> 0,5$  dan hasil pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai  $> 0,5$  (atau lebih besar dari 0,5). Selanjutnya untuk mengetahui reliabilitas dengan melihat nilai dari Cronbach's alpha dan Composite reliability maka nilai yang diharapkan lebih besar dari 0,7.

Tabel 4. Cronbach's alpha

Variabel	Cronbach's alpha
X1	0.974
X2	0.855
X3	0.831
Y	0.875

Sumber : data diolah SmartPLS 4.0 (2023)

Dari tabel tersebut diketahui nilai Cronbach's alpha dari konstruk variabel laten menunjukkan hasil dengan nilai  $> 0.7$  dan di katakan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian lulus uji reliabel.

Tabel 5. Composite reliability

Variabel	Composite Reliability
X1	0.983
X2	0.870
X3	0.842
Y	0.885

Sumber : data diolah SmartPLS 4.0 (2023)

Hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai reliabilitas komposit yang baik karena diperoleh nilai  $> 0,7$ .

### Pengujian Inner Model

Pengujian *Inner Model* (model struktural) diuji dengan menggunakan nilai-nilai *path coefficients* yang ditujukan untuk uji signifikasi antar variabel dalam model. Dari hasil kalkulasi *Bootstrapping* diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 6. Path Coefficient

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standart Deviation (D)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
X1 -> Y1	0.121	0.117	0.091	1.329	0.184
X2 -> Y1	1.319	1.309	0.157	8.414	0.000
X3 -> Y1	-0.516	-0.500	0.189	2.736	0.006

Sumber : data diolah SmartPLS 4.0 (2023)

Berdasarkan tabel 6 diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Variabel *Attitude (X1)* -> terhadap *Niat Mengeluh (Y)* memiliki nilai sebesar 0,184 yang berarti lebih besar dari tingkat signifikansi 0,07 ( $0,184 > 0,07$ ). Selanjutnya nilai T  $1,329 > 1,96$ . Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif namun tidak signifikan.
2. Variabel *Norma Subjektif (X2)* -> terhadap *Niat Mengeluh (Y)* memiliki nilai sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,07 ( $0,000 < 0,07$ ). Selanjutnya nilai T  $8,414 > 1,96$ . Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan.
3. Variabel *Perceived Behavior Control (X3)* -> terhadap *Niat Mengeluh (Y)* memiliki nilai sebesar 0,006 yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,07 ( $0,006 < 0,07$ ). Selanjutnya nilai T  $2,736 > 1,96$ . Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan.

Tabel 7. R Square

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Niat Mengeluh (Y)	0.880	0.866

Sumber : data diolah SmartPLS 4.0 (2023)

Dari hasil tabel R square diatas menunjukkan nilai 0,880 untuk variabel *Niat Mengeluh* dapat diartikan bahwa *Attitude*, *Norma Subjektif*, dan *Perceived Behavior Control* dapat menjelaskan bahwa *Niat Mengeluh* sebesar 0,880.

Tabel 8. F Square

Variabel	Niat Mengeluh (Y)
<b>Attitude (X1)</b>	0.077
<b>Norma Subjektif (X2)</b>	2.553
<b>Perceived Behavior Control (X3)</b>	0.348

Sumber : data diolah SmartPLS 4.0 (2023)

Berdasarkan hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa :

1. Nilai dari *Attitude (X1)* berpengaruh terhadap *Niat Mengeluh* sebesar 0,077.
2. Nilai dari *Norma Subjektif (X2)* berpengaruh terhadap *Niat Mengeluh* sebesar 2,553.
3. Nilai dari *Perceived Behavior Control (X3)* berpengaruh terhadap *Niat Mengeluh* sebesar 0,348.

## **PEMBAHASAN**

1. Attitude/sikap dalam penelitian ini terbukti berpengaruh positif dan signifikan hal ini terbukti dari hasil kuisioner yang diisi oleh responden. Sikap yang dimaksud adalah kepercayaan akan berperilaku tertentu akan mengarahkan pada hal-hal positif. Dapat disimpulkan bahwa responden memiliki kepercayaan untuk melakukan perilaku karena akan memberikan hal positif bagi mereka.
2. Norma subjektif dalam penelitian ini juga terbukti berpengaruh positif terhadap adanya niat mengeluh. Responden menilai bahwa adanya dukungan dari subjek dan objek sekitar yang mampu mendorong untuk berniat mengeluh. Hal ini terjadi karena semakin tinggi dorongan dari orang-orang sekitar maka akan semakin tinggi pula kemungkinan perilaku yang akan dilakukan. Menurut Ajzen (2005) dalam konsep *Theory of planned behavior* menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi adanya niat untuk mengeluh adalah sebuah keyakinan normatif yaitu keyakinan individu yang dipengaruhi oleh orang lain dan mempengaruhi individu untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Konsep ini mempunyai kesamaan makna dengan norma subjektif yang merupakan kesepahaman atau tidak kesepahaman individu terhadap perilaku (Istifaizah 2017).
3. Perceived behavior control/persepsi kontrol perilaku dalam penelitian ini terbukti berpengaruh positif terhadap niat mengeluh karyawan. Dimana kontrol perilaku mengacu pada persepsi individu terhadap sulit tidaknya untuk melakukan dan tidak melakukan sesuatu. Dari hasil kuisioner diketahui bahwa persepsi berhubungan dengan niat untuk mengeluh dengan keyakinan apabila hal tersebut disampaikan maka akan sedikit mengurangi rasa ketidakpuasan akan perusahaan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian dan berbagai pengujian yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Adanya dampak positif dari Attitude terhadap niat mengeluh pada karyawan perusahaan PT Sinar Murni Indoprinting. Hal ini membuktikan bahwa semakin peduli sikap yang dimiliki oleh karyawan mengenai kepuasan akan kerja maka semakin kecil niat untuk mengeluh karyawan terhadap perusahaan.
2. Adanya dampak positif dari Norma Subjektif terhadap niat mengeluh pada karyawan perusahaan PT Sinar Murni Indoprinting. Hal ini membuktikan bahwa sebuah keyakinan akan niat untuk mengeluh memberikan dampak negatif terhadap diri sendiri

namun akan berdampak positif apabila disampaikan dan diterima dengan baik oleh perusahaan.

3. Adanya dampak positif dari Perceived Behavior Control terhadap niat mengeluh pada karyawan perusahaan PT Sinar Murni Indoprinting. Hal ini membuktikan bahwa sebuah persepsi dapat mempengaruhi niat untuk mengeluh, dimana persepsi terhadap keyakinan untuk mengurangi keluhan akan sedikit berdampak baik bagi karyawan.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan banyaknya pertimbangan masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penelitian ini. Maka saran yang diberikan untuk peneliti selanjutnya memperluas responden dan dengan mengganti media dalam penyebaran kuisioner serta melakukan penelitian secara luas dan menyeluruh sehingga akan ada perbandingan dengan penelitian sebelumnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arimbawan, J, and G K Warmika. 2014. "Pengaruh Sikap, Norma Subjektif Dan Perceived Behavioral Control Terhadap Niat Untuk Mengeluh." *E-Jurnal Manajemen*: 153–70.
- Darmayanti, Indriati Rochmah, and Muhammad Wisnu Girindratama. 2021. "Pengaruh Subjective Norm, Attitude Dan Perceived Behavioural Control Terhadap Intention to Use Parkir Elektronik." *Owner* 5(2): 319–28.
- Istifaizah, Nurul. 2017. *HUBUNGAN ANTARA SIKAP, NORMA SUBYEKTIF, PERSEPSI DAN SELF EFFICACY DENGAN INTENSI BERHENTI MEROKOK PADA REMAJA PUTRA DI SMK PGRI SUKODADI*.
- Jasmalinda. 2021. "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Motor Yamaha Di Kabupaten Padang Pariaman." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1(10): 2199–2205.
- Mihartinah, Duwi, and Isma Coryanata. 2019. "Pengaruh Sikap Terhadap Perilaku, Norma Subjektif, Dan Kontrol Perilaku Persepsian Terhadap Niat Mahasiswa Akuntansi Untuk Mengambil Sertifikasi Chartered Accountant." *Jurnal Akuntansi* 8(2): 77–88.
- Mutiah, Diana, and M Si. 2020. "Pengaruh Sikap , Norma Subjektif , Norma Deskriptif , Perceived Behavioral Control , Dan Persepsi Risiko Terhadap Intensi Berhenti Merokok Pada Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakart ..." (October).
- Nityawan, Putu Ikadita, I Gst Agung, and Ketut Sri. 2015. "Kata Kunci:" 4(4): 1067–84.
- Ruusuvuori, Johanna, Pentti Henttonen, and Niklas Ravaja. 2019. "Complaining About Others at Work." (January).
- Yzer, Marco C. 2015. "Reasoned A Dual-Aspect." (January).