

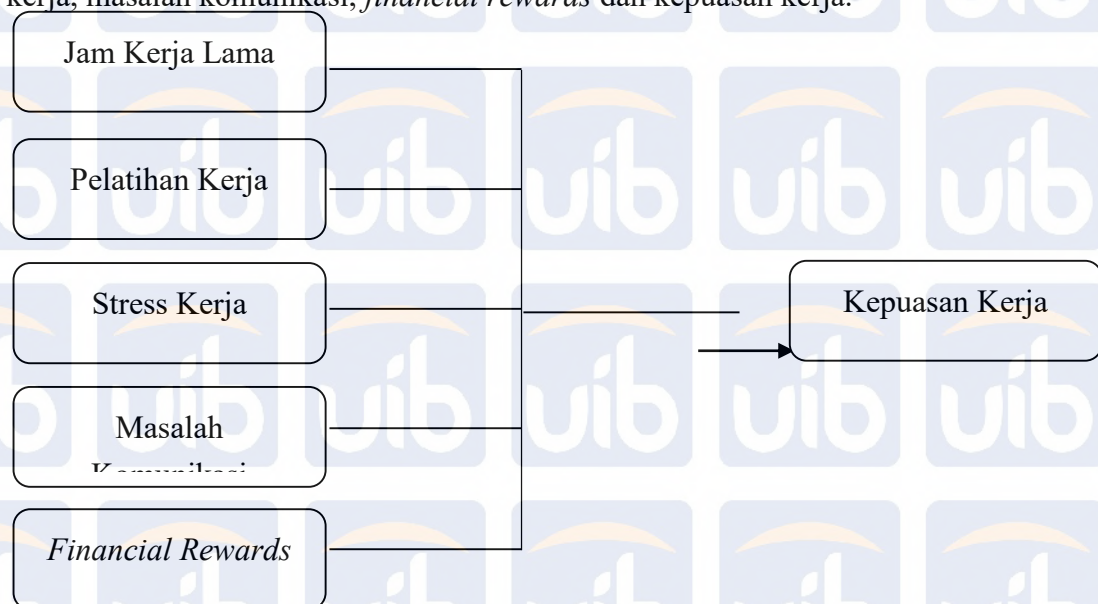
BAB II

KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1 Metode Penelitian Terdahulu

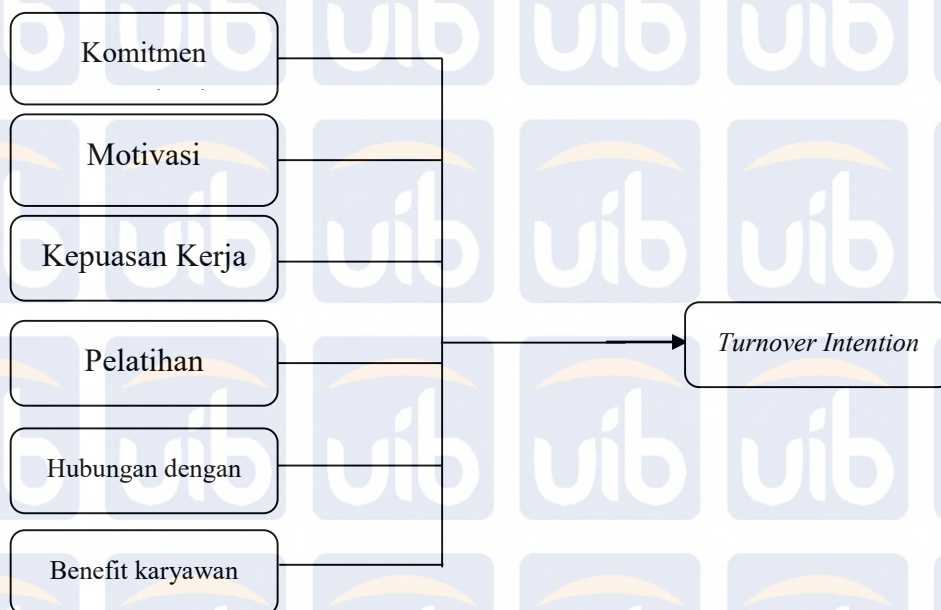
Menurut penelitian Iqbal, (2015) yang memiliki tujuan mengetahui dan menganalisis hubungan jam kerja yang lama, pelatihan kerja, stress kerja, masalah komunikasi, *financial rewards* sebagai variable independen baik secara simultan maupun individual terhadap kepuasan kerja sebagai variabel dependen pada karyawan perbankan di Pakistan. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat langsung dari responden berupa hasil wawancara dan hasil penyebaran kuesioner ke 200 karyawan, serta data sekunder berupa data pendukung penelitian yang didapat dari bagian sumber daya manusia.

Gambar 2.1 Model hubungan pengaruh jam kerja yang lama, pelatihan kerja, stress kerja, masalah komunikasi, *financial rewards* dan kepuasan kerja.



Menurut penelitian Qahtani (2015) yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja, pelatihan, motivasi dari organisasi, hubungan dengan atasan, keadilan organisasi, manfaat yang didapatkan pekerja serta efeknya pada *turnover intention*. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan terdiri dari variabel dependen, dan variabel independen. Variabel dependen yang digunakan *turnover intention*, variabel intervening yang digunakan adalah kepuasan kerja, dan variabel independen yang digunakan adalah komitmen organisasi, kepuasan kerja, pelatihan, motivasi dari organisasi, hubungan dengan atasan, keadilan organisasi, benefit karyawan.

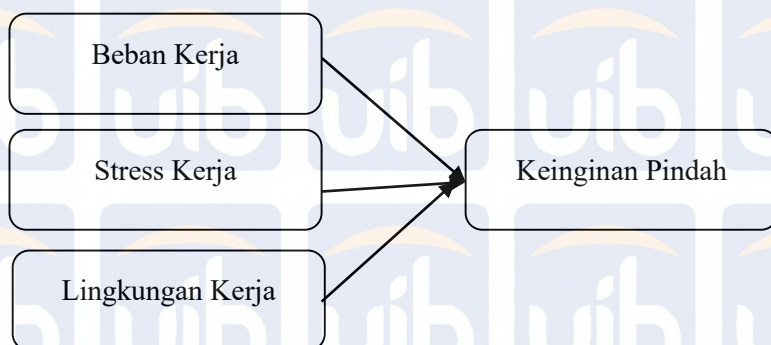
Gambar 2.2 Model hubungan pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Pelatihan, Motivasi Organisasi, Hubungan dengan Atasan, Keadilan, Benefit karyawan dan *Turnover Intention*



Sumber : Qahtani (2015)

Menurut penelitian Zeb dan Butt (2016) dimana menggunakan beban kerja, stress kerja, dan lingkungan kerja yang kompleks menjadi variable independen dan turnover intention sebagai variable dependennya. Proses pengumpulan data dilakukan di sekitar jumlah responden yang dipilih dari sektor perbankan swasta Pakistan

Gambar 2.3 Model hubungan pengaruh beban kerja, stress kerja, lingkungan kerja organisasi yang kompleks dan keinginan pindah kerja



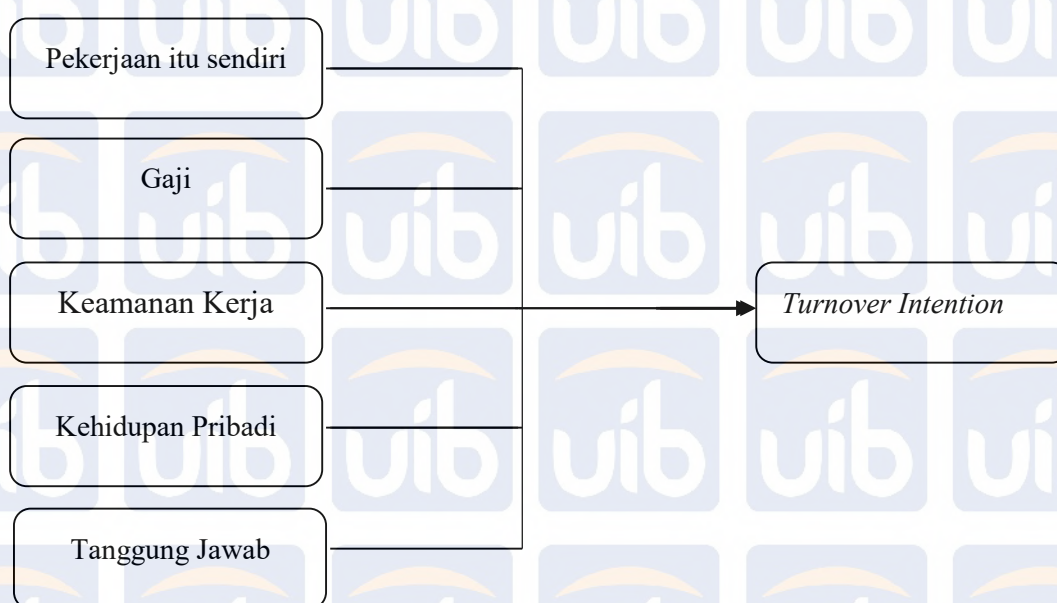
Sumber: Zeb & Butt (2016)

Menurut penelitian Rusdi *et al.*, (2015) yang bermaksud menjelaskan faktor yang dapat memberi pengaruh keinginan berpindah karyawan pada perusahaan perbankan Indonesia adalah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 sampel. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Structural Equation Modeling (SEM). Faktor-faktor yang mempengaruhi niat karyawan terhadap

karyawan Bank X adalah pekerjaan itu sendiri, gaji dan keamanan kerja yang memiliki pengaruh positif, sedangkan faktor tanggung jawab dan faktor kehidupan pribadi memiliki pengaruh negatif.

Gambar 2.4 Model hubungan pengaruh pekerjaan itu sendiri, gaji, kemanan kerja,

kehidupan pribadi, tanggung jawab dan *Turnover Intention*



Sumber: Rusdi, (2015)

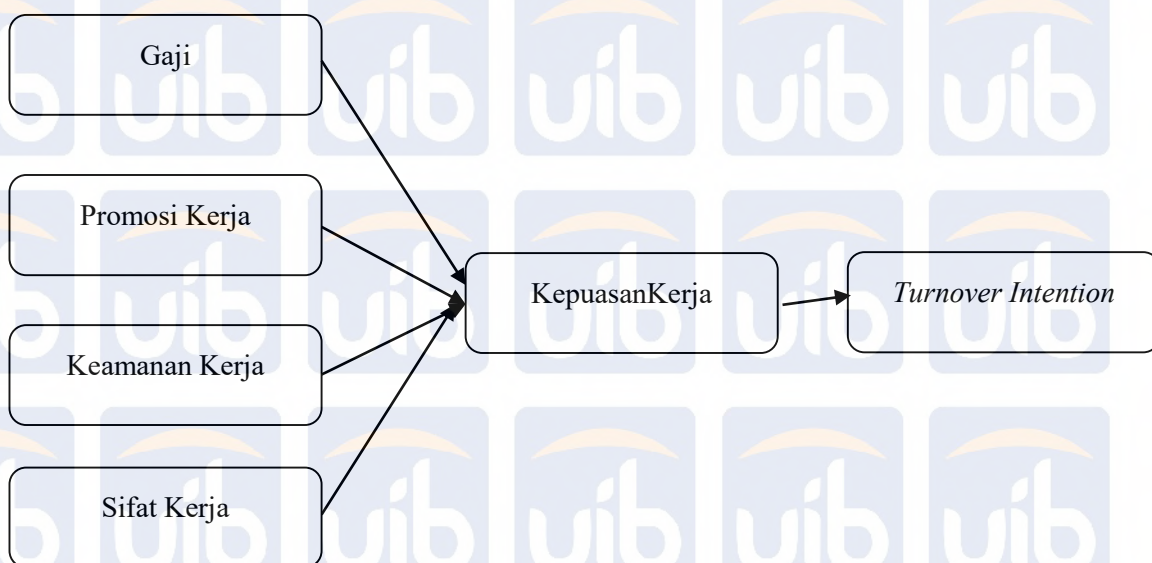
Menurut penelitian Khan, Hussain bersama Aleem (2014) dimana bermaksud mengetahui beberapa variabel seperti gaji, prommosi kerja, keamanan

kerja , Sifat Kerja yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja dan itulah penyebab pindah kerja karyawan di Lembaga Kesehatan Medis Otonom dalam Pakistan.

Sampel penelitian terdiri dari 200 dokter, perawat, staf administrasi dan petugas yang bekerja di institusi Kesehatan Medis Otonom di Punjab. Dari total 270

kuesioner yang didistribusikan di Lembaga Kesehatan Otonom Punjab 200 diterima kembali dan digunakan untuk analisis.

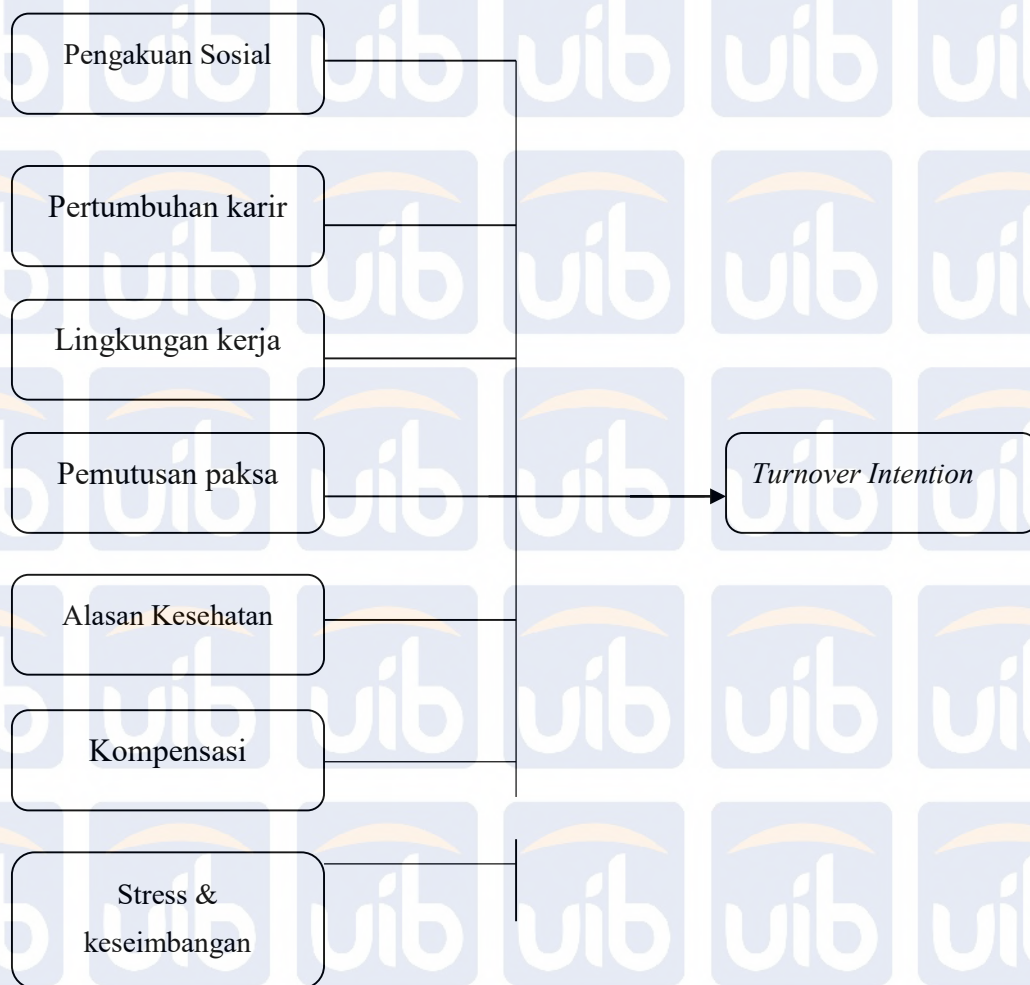
Gambar 2.5 Model hubungan pengaruh gaji, promosi kerja, keamanan kerja, Sifat Kerja, Kepuasan Kerja dan *Turnover Intention*



Sumber: Khan, Hussain & Aleem (2014)

Menurut penelitian Alam *et al.*, (2015) bermaksud untuk mengkaji hubungan antara Pengakuan Sosial atas Pekerjaan, Pertumbuhan karir, Lingkungan kerja, Pemutusan paksa, Alasan Kesehatan & Keluarga, Kompensasi, stress pekerjaan & keseimbangan keluarga, dan keinginan pindah kerja karyawan.

Gambar 2.6 Model hubungan Pengakuan Sosial atas Pekerjaan, Pertumbuhan karir, Lingkungan kerja, Pemutusan paksa, Alasan Kesehatan & Keluarga, Kompensasi, stress pekerjaan & keseimbangan keluarga, dan *turnover intention*



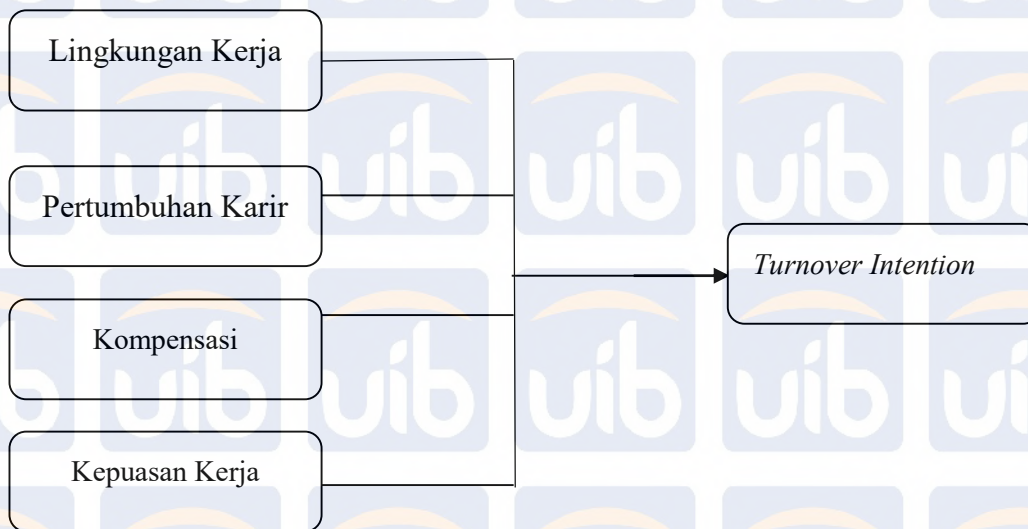
Sumber: Alam *et al.*, (2015)

Menurut penelitian Sattar (2014) yang bermaksud untuk mengukur faktor-

faktor yang menyebabkan pergantian karyawan dengan membahas variabel seperti lingkungan kerja, pertumbuhan karir, kompensasi dan kepuasan kerja. Metode survei diadopsi untuk pengumpulan data untuk mengetahui faktor-faktornya.

Sampel dari 150 bank swasta dan umum Bahawalpur dipilih untuk survei tersebut

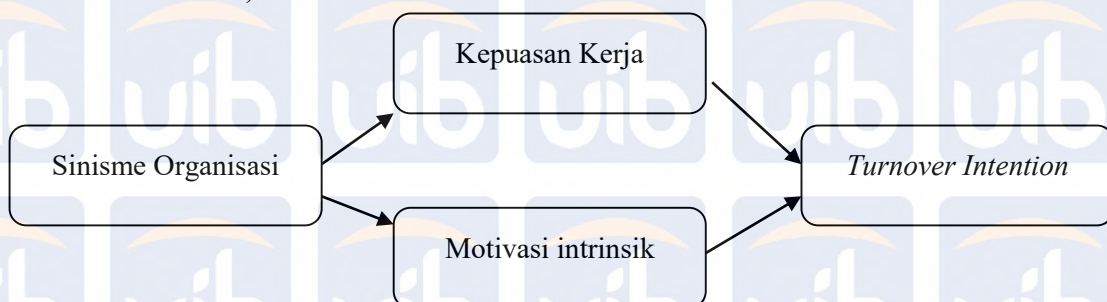
Gambar 2.7 Model hubungan pengaruh lingkungan kerja, pertumbuhan karir, kompensasi dan kepuasan kerja. dan *Turnover Intention*



Sumber: Sattar (2014)

Menurut penelitian Khan, Imran dan Nisari (2014) yang bertujuan untuk menganalisa pengaruh sinisme organisasi terhadap turnover intention karyawan perbankan di Pakistan. Temuan survei menyimpulkan bahwa kepuasan kerja dan motivasi intrinsik sebagian memediasi hubungan antara sinisme organisasi dan intensi turnover. Keterbatasan utama penelitian ini adalah sampel yang digunakan, yaitu dari segmen perbankan dan dari kota kembar (Rawalpindi / Islamabad).

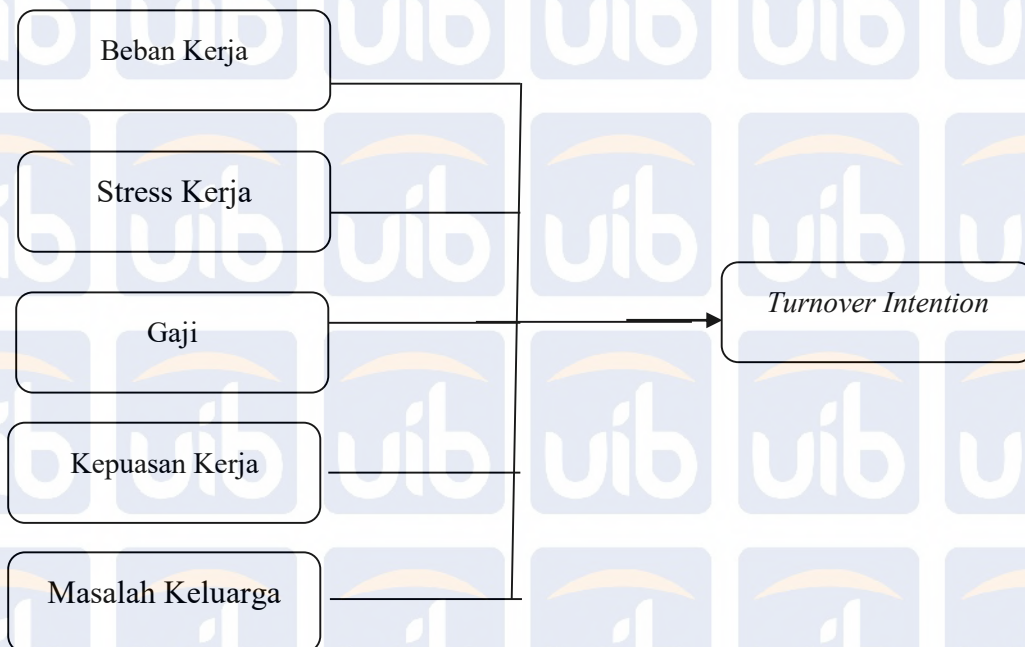
Gambar 2.8 Model hubungan pengaruh sinisme organisasi, kepuasan kerja, motivasi intrinsik, dan Turnover Intention



Sumber: Khan, Imran & Nisari (2014)

Menurut penelitian Melaku (2014) yang bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pergantian karyawan dan dampaknya terhadap Gereja Injili Etiopia Mekane Yesus (EECMY). Pertanyaan dasar yaitu faktor utama bagi karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka, dan efek omset pada hasil kerja diminta. Penelitiannya termasuk metode desain penelitian kuantitatif dan kualitatif

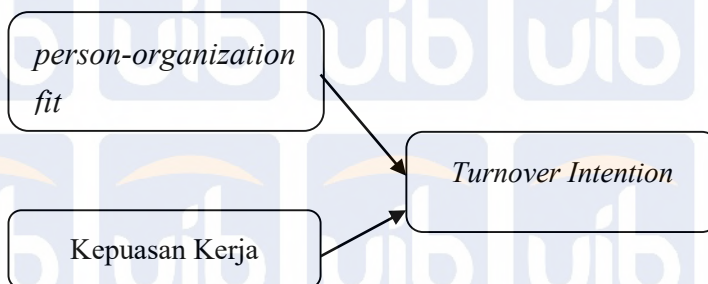
Gambar 2.9 Model hubungan pengaruh Beban Kerja, Stress Kerja, Gaji, Kepuasan Kerja, Masalah Keluarga, dan *Turnover intention*



Sumber: Melaku (2014)

Menurut penelitian Octaviani (2015), yang bertujuan menganalisis pengaruh *person organization fit* terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variable mediating. Hasilnya menandakan bahwa *person-organization fit* ialah factor yang mempengaruhi *job satisfaction* pekerja generasi Y pada sektor perbankan di Indonesia. Selain itu, hasil penelitiannya menandakan kepuasan kerja tidak ada efek terhadap *turnover intention*.

Gambar 2.10 Model hubungan pengaruh *person-organization fit*, Kepuasan Kerja dan *Turnover Intention*



Sumber: Octaviani (2015)

2.2 Definisi Variabel Dependen

Kehangatan rekan kerja, variable ini menggambarkan upaya seseorang untuk menjadi bagian dari komunitas, untuk menjalin hubungan dekat dengan orang lain, dan untuk mensubordinasikan kebutuhan individu terhadap kebaikan bersama.

Konstruksi ini juga memanifestasikan dirinya dalam empati dan pengertian, dalam kerja sama dan kepedulian terhadap orang lain, serta perilaku moral (Abele *et al.*, 2008).

Komitmen organisasi, Konstruk ini menggambarkan "sejauh mana suatukaryawan mengidentifikasi dengan organisasi tertentu dan sasarannya, dan ingin mempertahankannya keanggotaan dalam organisasi ". Karena itu, komitmen organisasi merupakan ikatan antara individu dan dirinya organisasi (Mathieu & Zajac, 1990). Karyawan yang berkomitmen secara afektif terhadap mereka organisasi tidak merasakan kebutuhan atau kewajiban untuk melanjutkan pekerjaan, tetapi sebaliknya memiliki keinginan untuk melakukannya (Meyer & Allen 1991).

Turnover intentions, Ini mewakili persepsi bahwa karyawan berkembang mengenai apakah mereka akan meninggalkan pekerjaan mereka saat ini dalam jangka waktu tertentu atau tidak (Mobley *et al.*, 1978). Ketika karyawan tidak puas dengan pekerjaan mereka atau tidak berkomitmen untuk organisasi mereka, keinginan berpindah perlahan-lahan membangun, memimpin karyawan untuk mengadopsi perilaku menarik (misalnya, sakit, terlambat atau tidak hadir), cari pekerjaan lain peluang, mengevaluasi dan membandingkan pekerjaan lain, dan akhirnya memutuskan untuk berhenti (Mobley, 1983).

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan *Coworkers Warmth* Terhadap *Turnover Intention* Dengan *Job Satisfaction* Sebagai Mediasi

Tanggung jawab dan sikap kerja yang diperlukan memiliki karakteristik yang terkait dengan kehangatan rekan kerja misalnya bekerja di lingkungan kerja yang

berorientasi tim dan memiliki ketrampilan komunikasi dan sikap positif. Beberapa penelitian telah meneliti pengaruh dukungan rekan kerja terhadap sikap kerja.

Misalnya, sebuah penelitian yang telah di buat oleh Lam dan Zhang (2003) menilai pengaruh antara kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan beberapa karakteristik

pekerjaan di industri restoran cepat saji Hong Kong. Dalam studi mereka, lima karakteristik pekerjaan - pekerjaan yang menantang rasa pencapaian pekerjaan yang menandakan rekan kerja ramah dan keamanan kerja - ditemukan mempengaruhi kepuasan kerja.

2.3.2 Hubungan *Coworkers Competence Terhadap Turnover Intention*

Dengan *Job Satisfaction* Sebagai Mediasi

Sebuah studi oleh Gjerald dan Øgaard (2010) menemukan bahwa asumsi tentang kompetensi rekan kerja (misalnya, "rekan kerja yang baik adalah seseorang yang berkontribusi besar untuk kerja sama tim" dan "rekan kerja yang baik sangat terbuka untuk solusi alternatif") berkorelasi positif dengan kepuasan kerja

karyawan; sementara asumsi tentang tanggung jawab rekan kerja (misalnya, "rekan kerja yang berwawasan dan mandiri sangat dihargai di organisasi ini" dan "rekan kerja yang baik bersedia menangani masalah atas nama rekan kerja mereka") berkorelasi positif dengan karyawan niat untuk tetap bersama organisasi

2.3.3 Hubungan Efek *Job Satisfaction* Dengan *Turnover Intention*

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai hasil efektif terhadap pekerjaan yang diperoleh dari cara membandingkan hasil realitas pekerjaan dengan yang diharapkan (Cranny, Smith, & Stone, 1992). Selama empat dekade terakhir, kepuasan kerja telah banyak dipelajari di berbagai bidang. Berdasarkan perbandingan antara hasil realitas dan hasil yang diinginkan, dapat mengukur efektivitas karyawan terhadap tugas penugasan (Mosadeghard, 2003). Kepuasan kerja adalah kunci untuk menarik dan mempertahankan individu berbakat dalam sebuah organisasi. Namun, tingkat kepuasan kerja dapat diukur dari tingkat kepuasan terhadap ketidakpuasan. Sikap positif akan menyebabkan meningkatnya tingkat kepuasan kerja di kalangan karyawan. Sebaliknya, ketidakpuasan akan menyebabkan timbulnya banyak masalah seperti ketidaksetiaan, inefisiensi dan output yang tidak efektif, produktivitas rendah dan lain-lain (George *et al.*, 2008).

Al-Zu'bi (2011) menyatakan bahwa sangat penting bagi setiap perusahaan untuk menganalisis faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi kepuasan kerja dan moralitas di antara karyawan mereka.

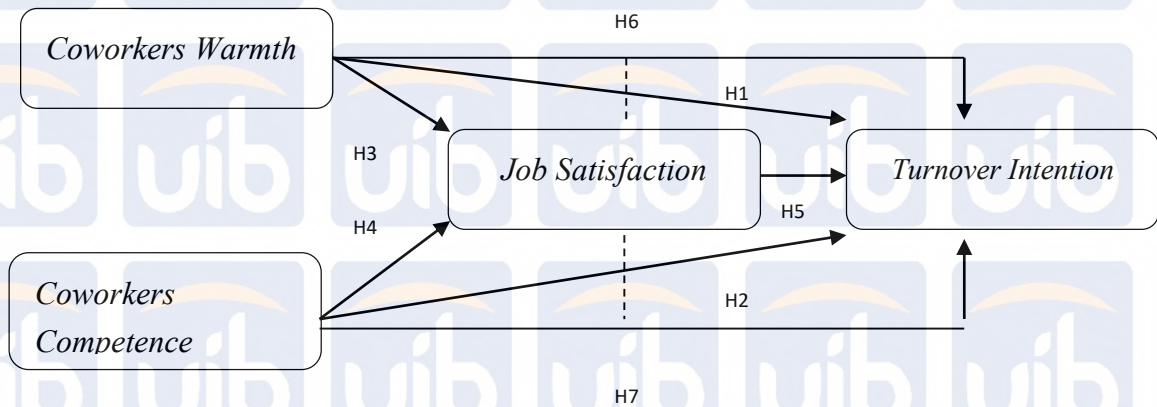
Banyak penelitian telah mengkonfirmasi efek *job satisfaction* pada *turnover intention*. Dengan demikian, Elangovan (2001) menunjukkan bahwa kepuasan kerja memprediksi *turnover*, dan bukan sebaliknya. DiPietro dan Bufquin (2014) juga mampu untuk memverifikasi hubungan ini, karena mereka mengumpulkan data dari 2683 karyawan restoran di sebuah Rantai restoran cepat saji Amerika. studi lain oleh Kim *et al.*, (2005), yang mengukur pengaruh orientasi layanan pada

kepuasan kerja, komitmen organisasional dan niat meninggalkan restoran rantai makan santai, kepuasan kerja juga ditemukan memiliki pengaruh positif pada organisasional komitmen. Studi yang lebih baru oleh Kim (2014), yang dimaksudkan untuk secara empiris menentukan hubungan antara konstruksi seperti kualitas layanan internal, layanan kemampuan, kepuasan karyawan, dan komitmen organisasi. Di restoran Korea industry ini juga menunjukkan bahwa meningkatkan *job satisfaction* karyawan memiliki signifikan positif pada *turnover intention*.

Pekerja yang memiliki rasa puas dengan tempat kerja mereka saat ini akan lebih mendukung dan partisipatif baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam peningkatan kualitas atau produktivitas suatu organisasi (Kivimaki & Kalimo, 1994). Gaji, promosi, alokasi reward yang adil, sikap supervisor dan aspek lainnya akan mempengaruhi kepuasan karyawan. Semakin merasakan puas dalam kerja, semakin berusaha yang dilakukan karyawan dalam pekerjaan mereka. Selain itu, Leurer, Donnelly dan Domm (2007) menemukan bahwa kepuasan pada pekerjaan membantu mengurangi tingkat turnover berdasarkan wawancara yang dilakukan pada perawat. Temuan di atas konsisten dengan temuan Paille', Fournier dan Lamontagne (2011) yang menemukan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi niat karyawan untuk meninggalkan organisasi.

2.4 Model Penelitian dan Perumusan Hipotesis

Gambar 2.11 Model hubungan efek *Coworker's Warmth*, *Coworker's Competence*, *Job Satisfaction* dan *Turnover Intention*



Sumber: Bufquin, Orlowski dan Partlow (2017)

Hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

H1: Terdapat pengaruh signifikan antara *Co-worker's Warmth* terhadap *Turnover Intention*.

H2: Terdapat pengaruh signifikan antara *Co-worker's Competence* terhadap *Turnover Intention*.

H3: Terdapat pengaruh signifikan antara *Co-worker's Warmth* terhadap *Job Satisfaction*.

H4: Terdapat pengaruh signifikan antara *Co-worker's Competence* terhadap *Job Satisfaction*.

H5: Terdapat pengaruh signifikan *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention*.

H6: Terdapat pengaruh signifikan antara *Co-worker's Warmth* terhadap *Turnover Intention* dimediasi oleh *Job Satisfaction*.

H7: Terdapat pengaruh signifikan antara *Co-worker's Competence* terhadap *Turnover Intention* dimediasi oleh *Job Satisfaction*.