



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Manajemen

##### 2.1.1 Definisi Manajemen

Menurut Robbins dan Coulter (2018), manajemen merupakan proses pengaturan dan pengawasan aktivitas kerja pihak lain sehingga seluruh aktifitas di dalam perusahaan dapat selesai secara efisien dan efektif.

Sedangkan menurut Kinicki dan Williams (2009), manajemen merupakan tujuan-tujuan perusahaan secara efisien dan efektif dengan menggabungkan kinerja karyawannya melalui proses perencanaan, organisir, pengarahan, dan pengendalian sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Kemudian menurut Ferrell *et al.* (2008), manajemen merupakan sebuah proses yang dibuat untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut dengan menggunakan sumber daya yang dimilikinya secara efektif dan efisien pada perubahan di lingkungannya.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan definisi manajemen oleh Robbins dan Coulter (2018) dimana manajemen merupakan proses pengaturan dan pengawasan aktivitas kerja pihak lain sehingga seluruh aktifitas di dalam perusahaan dapat selesai secara efisien dan efektif.

### 2.1.2 Fungsi Manajemen

Menurut Robins dan Coulter (2018), ada empat fungsi dari manajemen, yaitu:

#### 1. *Planning*.

Fungsi manajemen untuk mendefinisikan tujuan perusahaan yang ingin dicapai dan makna yang akan didapat dari pencapaian tujuan tersebut.

Kegiatan *planning* meliputi:

- a. Menentukan tujuan perusahaan.
- b. Membangun strategi untuk mencapai tujuan perusahaan.
- c. Mengembangkan perencanaan untuk mengatur aktifitas yang akan dilakukan.

#### 2. *Organizing*.

Fungsi manajemen untuk merancang struktur organisasi dan sistem kerja yang akan dilakukan karyawan untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan.

Kegiatan *organizing* antara lain:

- a. Menentukan uraian tugas yang harus diselesaikan.
- b. Menentukan divisi yang akan melakukan suatu uraian tugas.
- c. Mempersiapkan struktur organisasi yang menunjukkan posisi divisi, wewenang dan tanggung jawab di setiap bagian perusahaan.

#### 3. *Leading*.

Fungsi manajemen untuk menciptakan visi perusahaan dengan membimbing, melatih, dan memotivasi karyawan untuk bekerja secara efektif agar tercapai tujuan dan sasaran perusahaan. Kegiatan *leading* meliputi:

- a. Memberikan motivasi kepada karyawan.
  - b. Membantu menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam divisi kerja.
  - c. Memberikan pengaruh kepada karyawan maupun suatu divisi selama mereka mengerjakan tugas.
  - d. Menentukan cara komunikasi yang tepat dengan karyawan.
  - e. Menyelesaikan permasalahan terkait perilaku karyawan.
4. *Controlling*

Fungsi manajemen untuk memastikan tujuan perusahaan telah tercapai dan seluruh tugas telah dikerjakan sesuai standar yang telah ditetapkan dengan melakukan monitor, perbandingan dan koreksi. Kegiatan *controlling* meliputi:

- a. Monitor dan evaluasi setiap kinerja yang dihasilkan.
- b. Mengukur hasil kinerja karyawan terhadap tujuan perusahaan.
- c. Memberikan penghargaan terhadap kinerja yang telah mencapai standar.
- d. Memberikan tindakan korektif terhadap kinerja karyawan jika diperlukan.

## **2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia**

### **2.2.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Dessler (2017), manajemen sumber daya manusia merupakan kumpulan dari proses akuisisi, pelatihan, penilaian, pemberian kompensasi,

dengan memperhatikan hubungan kerja karyawan, kesehatan dan keselamatan kerja karyawan dan masalah keadilan antar karyawan.

Sedangkan menurut Jackson *et al.* (2009), manajemen sumber daya manusia merupakan sistem dimana perusahaan secara sistematis melakukan kerjasama, menyelaraskan dan menyatukan seluruh prosedur dan praktek yang ada di perusahaan tersebut.

Kemudian menurut Kreitner (2009), manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai proses akuisisi, mempertahankan dan mengembangkan sumber daya manusia untuk mencapai kesuksesan yang ingin diraih perusahaan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan definisi sumber daya manusia oleh Dessler (2017) dimana manajemen sumber daya manusia merupakan kumpulan dari proses akuisisi, pelatihan, penilaian, pemberian kompensasi, dengan memperhatikan hubungan kerja karyawan, kesehatan dan keselamatan kerja karyawan dan masalah keadilan antar karyawan.

### **2.2.2. Tugas Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Dessler (2017), tugas dari manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

1. Melakukan analisis pekerjaan (menentukan jenis pekerjaan untuk masing-masing karyawan).
2. Merencanakan kebutuhan tenaga kerja dan merekrut calon karyawan.
3. Memilih calon karyawan untuk dipekerjakan.
4. Melakukan orientasi dan memberi pelatihan kepada karyawan baru.

5. Mengelola upah dan gaji (kompensasi gaji).
6. Memberikan motivasi dan penghargaan kepada karyawan.
7. Menilai kinerja karyawan..
8. Melakukan komunikasi kepada karyawan (wawancara, penyuluhan, pendisiplinan).
9. Melatih karyawan dan mengembangkan manajer.
10. Membangun hubungan dan komitmen karyawan.

### **2.2.3 Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Dessler (2017) manajemen sumber daya manusia sangat penting untuk menghindari kesalahan dalam mempekerjakan seorang karyawan, seperti:

1. Mempunyai karyawan dengan kinerja yang buruk.
2. Mempekerjakan karyawan yang salah untuk suatu pekerjaan.
3. Mengalami *turnover* karyawan yang tinggi.
4. Perusahaan dibawa ke pengadilan karena tindakan diskriminasi yang dilakukan perusahaan.
5. Perusahaan diduga memiliki praktek yang tidak aman.
6. Kurang pelatihan sehingga efektifitas perusahaan menurun.
7. Tindakan tidak adil pada pekerja.

### **2.2.4 Manajemen Sumber Daya Manusia Saat Ini**

Menurut Dessler (2017) kompetensi, kemampuan, pengetahuan dan keahlian merupakan hal yang sangat dibutuhkan pada seorang manajer sumber daya

manusia. Untuk menghadapi tantangan manajemen sumber daya manusia saat ini, seorang manajer sumber daya manusia harus dapat bertindak sebagai berikut:

1. *Leadership and navigation*: Mengarahkan kinerja karyawan di perusahaan.
2. *Ethical practice*: Menyatukan nilai-nilai perusahaan, integritas dan akuntabilitas ke seluruh bagian perusahaan.
3. *Business acumen*: Mengetahui informasi apa yang dibutuhkan untuk mengembangkan rencana strategis perusahaan.
4. *Relationship management*: Mengatur proses komunikasi di setiap bagian perusahaan.
5. *Consultation*: Memandu setiap pemangku kepentingan (*stakeholders*) perusahaan.
6. *Critical evaluation*: Menafsirkan suatu informasi untuk merancang keputusan dan rekomendasi kepada perusahaan.
7. *Global and cultural effectiveness*: Memberikan nilai dan menentukan ciri atau perilaku pekerja di perusahaan.
8. *Communication*: Melakukan komunikasi secara efektif untuk bertukar informasi kepada setiap pemangku kepentingan perusahaan.

U M N  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## 2.3 Variabel Penelitian

### 2.3.1 *Turnover Intention*

#### 2.3.1.1 Definisi *Turnover Intention*

Menurut Azanza *et al.* (2015), *turnover intention* adalah perilaku seorang individu yang mempunyai keinginan untuk meninggalkan organisasi tempat dirinya bekerja.

Sedangkan Hasan *et al.* (2012) mengatakan bahwa *turnover intention* merupakan keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini dan melepaskan statusnya sebagai anggota di perusahaan tersebut.

Kemudian Memon *et al.* (2018) juga menjelaskan definisi dari *turnover intention* sebagai perpindahan karyawan untuk keluar dari batasan atau permasalahan yang dialami karyawan di perusahaan tempat dirinya bekerja.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan definisi *turnover intention* oleh Azanza *et al.* (2015) dimana *turnover intention* merupakan perilaku seorang individu yang mempunyai keinginan untuk meninggalkan organisasi tempat dirinya bekerja.

#### 2.3.1.2 Faktor yang Menyebabkan *Turnover Intention*

Menurut Naidoo (2016) terdapat lima faktor penyebab terjadinya *turnover intention*, yaitu:

1. Faktor individu seperti usia, jenis kelamin dan sifat karyawan.
2. Faktor pekerjaan seperti karakteristik pekerjaan, indikator demografi dan orientasi karir.

3. Faktor psikologis karyawan seperti kepuasan kerja, gaji, karir dan komitmen kepada perusahaan.
4. Faktor budaya perusahaan seperti sosialisasi, diskriminasi, politik, keadilan distributif, pelatihan dan strategi pasar tenaga kerja internal.
5. Faktor lingkungan seperti teknologi yang digunakan, konflik dalam pekerjaan adanya alternatif atau peluang kerja dan ancaman keusangan profesional.

### **2.3.1.3 Cara untuk Mencegah *Turnover Intention***

Menurut Mahdi *et al.* (2012) ada lima cara untuk mencegah karyawan untuk melakukan *turnover intention*, yaitu:

1. Identifikasi pekerjaan yang sesuai dengan minat dan kepribadian karyawan dengan melihat informasi dari tiap karyawan.
2. Membantu menyelesaikan masalah pada karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja yang disebabkan seperti depresi, perasaan cemas, ketegangan dan masalah interpersonal yang terjadi.
3. Memberikan edukasi kepada karyawan bahwa mereka tidak akan mendapatkan 100% kepuasan dan 0% ketidakpuasan di perusahaan. Karyawan harus dapat inisiatif mencari cara agar atasan dapat melihat kinerjanya secara maksimal.
4. Memberikan edukasi kepada karyawan bahwa jenis pekerjaan yang dilakukan dengan imbalan (kondisi kerja) yang diterima bukan satu-satunya faktor yang dapat meningkatkan *job satisfaction* karyawan.

5. Memberikan motivasi kepada karyawan dengan memperlihatkan kemajuan karir yang ditempuh karyawan saat ini dengan situasi sebelumnya.

### **2.3.2 *Quality of Work Life***

#### **2.3.2.1 Definisi *Quality of Work Life***

Menurut Jabeen *et al.* (2018), *quality of work life* adalah kualitas dari hubungan antar karyawan, keseluruhan dari lingkungan kerja, dengan pertimbangan dari sisi teknis dan ekonominya.

Sedangkan Srivastava dan Kanpur (2014), mengatakan bahwa *quality of work life* adalah hubungan dari komponen struktur kerja di perusahaan seperti karyawan, tanggung jawab, faktor struktural, penataan lingkungan kerja, teknologi dan peralatan kerja

Kemudian Wan dan Chan (2012) juga menjelaskan bahwa *quality of work life* adalah persepsi karyawan terhadap kondisi kesehatan fisik dan mental mereka.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan definisi *quality of work life* oleh Jabeen *et al.* (2018) dimana *quality of work life* merupakan kualitas dari hubungan antar karyawan, keseluruhan dari lingkungan kerja, dengan pertimbangan dari sisi teknis dan ekonominya.

#### **2.3.2.2 Komponen *Quality of Work Life***

Srivastava dan Kanpur (2014) menjelaskan delapan komponen dari *quality of work life* yaitu:

1. *Compensation*: Pemberian imbalan kepada karyawan atas kinerjanya dapat berpengaruh kepada performa karyawan tersebut. Untuk itu kompensasi harus diberikan secara adil. Kompensasi yang diberikan dapat berupa gaji, tunjangan, bonus, pembagian laba perusahaan, opsi saham dan prestasi.
2. *Work condition*: Lingkungan kerja yang tidak aman dan membahayakan dapat memberikan dampak negatif kepada karyawan maupun atasan. Hal ini dapat mempengaruhi produktifitas perusahaan. Untuk itu lingkungan kerja di perusahaan harus dipastikan dalam kondisi aman dan baik.
3. *Opportunity to use and develop human capacities*: Kemampuan setiap pekerja dimanfaatkan dengan maksimal sehingga setiap pekerja dapat menjadi bagian penting dalam melakukan kinerja di perusahaan.
4. *Opportunities for growth and security*: Jenis pekerjaan yang bermakna dapat memberikan peluang kepada karyawan untuk mengembangkan karirnya di perusahaan.
5. *Social relevance*: Karyawan harus diberikan pandangan tentang bagaimana kinerjanya dapat membantu lingkungan sosial di perusahaan. Hal ini untuk membangun pandangan bahwa keberadaannya dibutuhkan dalam lingkungan kerjanya.
6. *Work and total life space*: Karyawan yang melakukan kerja keras secara terus menerus dapat memberikan tekanan baik dari segi fisik dan psikologinya. Untuk itu harus ada keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan karyawan.

7. *Social integration*: Hubungan antar karyawan dapat menjadi indikator perusahaan yang baik. Semua yang berhubungan dengan suku, agama, ras dan antar golongan karyawan harus diperlakukan secara adil.
8. *Constitutionalism*: Hal yang berhubungan dengan norma yang berlaku di perusahaan yang dapat mempengaruhi kebebasan karyawan dalam memberikan pandangan dan kebebasan untuk memiliki pandangan yang berbeda dalam aspek tertentu.

### 2.3.2.3 Manfaat *Quality of Work Life*

Menurut Srivastava dan Kanpur (2014), ada beberapa manfaat yang dapat dirasakan oleh perusahaan dan karyawan yang jika memiliki *quality of work life* yang baik di antaranya:

1. Meningkatkan performa perusahaan.
2. Meningkatkan kerja sama dan kinerja karyawan di setiap tingkatan jabatan.
3. Meningkatkan lingkungan kerja yang baik.
4. Meningkatkan kualitas performa.
5. Meningkatkan komitmen karyawan terhadap nilai-nilai dan tujuan perusahaan.
6. Meningkatkan pengelolaan kualitas perusahaan.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

### **2.3.3 Job Satisfaction**

#### **2.3.3.1 Definisi Job Satisfaction**

Menurut Joung *et al.* (2015), *job satisfaction* adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau positif terkait dengan pekerjaan atau pengalaman kerja.

Sedangkan menurut O'Connor (2018) mengatakan bahwa *job satisfaction* merupakan emosional karyawan sebagai hasil dari situasi dan pengalaman kerja di suatu perusahaan.

Kemudian Shah dan Jumani (2015) juga menjelaskan definisi dari *job satisfaction* sebagai respon afektif atau emosional terhadap suatu pekerjaan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan definisi *job satisfaction* oleh Joung *et al.* (2015) dimana *job satisfaction* adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau positif terkait dengan pekerjaan atau pengalaman kerja.

#### **2.3.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Job Satisfaction**

Menurut Aydogdu dan Asikgil (2011) ada dua faktor yang dapat mempengaruhi *job satisfaction*, yaitu faktor yang berhubungan dengan pekerjaan dan individu. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pekerjaan diantaranya:

1. *Pay*: Upah merupakan utama yang paling penting dalam meningkatkan *job satisfaction* karyawan.
2. *Work itself*: Jenis dan keadaan pekerjaan dapat menentukan *job satisfaction* karyawan.

3. *Supervision*: Perilaku atasan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi permasalahan yang dihadapi karyawan. Sifat atasan yang lebih responsif cenderung meningkatkan *job satisfaction* karyawan.
4. *Promotion possibilities*: Semakin besar adanya peluang untuk kemajuan di perusahaan dapat mempengaruhi secara positif kepada karyawan.
5. *Peers*: Interaksi antar karyawan dan hubungan yang baik dengan rekan kerja dapat mempengaruhi *job satisfaction* karyawan.
6. *Working condition*: Kondisi kerja yang baik seperti kebersihan, penerangan, peralatan kerja yang baik dapat menjadikan karyawan untuk mengerjakan pekerjaan dengan nyaman dan efisien. Kemudian kondisi kerja yang memiliki *flexible time*, *job sharing* dan *shorter workweeks* dapat meningkatkan *job satisfaction* karyawan karena mereka tetap dapat melakukan hal lain yang mereka sukai di luar pekerjaannya di perusahaan.

Kemudian faktor yang berhubungan dengan individu di antaranya:

1. *Individual's loyalty to company*: Keinginan karyawan untuk tetap berada di perusahaan karena memiliki rasa tanggung jawab dan loyalitas yang lebih besar.
2. *Experience*: Pendapat karyawan mengenai puas atau tidak dengan pekerjaan mereka biasanya berasal dari pengalaman kerja karyawan tersebut.
3. *Age and gender*: Usia dapat mempengaruhi tingkat *job satisfaction* karyawan, dimana semakin tua karyawan maka dapat lebih mudah puas dengan pekerjaannya. Kemudian jenis kelamin juga dapat mempengaruhi tingkat *job*

*satisfaction* karyawan dimana wanita dapat lebih mudah puas dengan pekerjaannya.

4. *Education*: Latar pendidikan dapat mempengaruhi *job satisfaction* karyawan dimana lulusan yang berorientasi pada karir akan lebih puas dengan pekerjaannya.

### 2.3.3.3 Tindakan Karyawan terhadap *Job Satisfaction* yang Rendah

Menurut Robbins dan Judge (2015) ada beberapa tindakan yang dapat dilakukan oleh karyawan jika memiliki *job satisfaction* yang rendah, di antaranya adalah:

1. *Exit*: Tindakan aktif yang dilakukan karyawan seperti meninggalkan perusahaan dan mencari pekerjaan baru di perusahaan lain.
2. *Voice*: Tindakan aktif yang dilakukan karyawan untuk memperbaiki situasi tertentu seperti menyarankan perbaikan pada suatu kinerja atau melakukan diskusi masalah pada atasan.
3. *Loyalty*: Tindakan pasif karyawan untuk menunggu adanya perubahan yang dilakukan perusahaan dengan membicarakan kritik kepada perusahaan dan mempercayakan perusahaan untuk melakukan hal yang dianggap benar.
4. *Neglect*: Tindakan pasif karyawan yang memungkinkan suatu kondisi semakin buruk, seperti tidak masuk kerja, terlambat masuk kerja, tidak bekerja secara maksimal, dan sering melakukan kesalahan kerja.

## 2.4 Pengaruh Antar Variabel

### 2.4.1 Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Job Satisfaction*

Menurut penelitian Jahanbani *et al.* (2018) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara *quality of work life* dan *job satisfaction*. Peningkatan komponen dari *quality of work life* yaitu *social cohesion* dan *save environment* juga meningkatkan *job satisfaction* karyawan.

Dalam penelitian yang ditemukan oleh Kermansaravi *et al.* (2015) juga menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *quality of work life* terhadap *job satisfaction*. Kedua komponen dari *quality of work life* yaitu *compensation* dan *social integration* dapat menjadi prediksi tingkat *job satisfaction* karyawan. Karyawan cenderung memiliki tingkat *job satisfaction* yang tinggi jika kedua komponen dalam *quality of work life* tersebut dalam keadaan baik.

Kemudian Adhikari *et al.* (2011) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa *quality of work life* memiliki pengaruh positif terhadap *job satisfaction*. Dalam menciptakan *decent work* suatu negara harus memiliki *quality of work life yang baik*. Ada beberapa faktor yang menjadi penentu tingkat *quality of work life* di suatu negara yaitu *national economic, social condition, poverty level, employment situation* dan *income generation*. Pekerja di suatu negara cenderung memiliki *job satisfaction* yang rendah ketika faktor-faktor dari *quality of work life* tersebut dalam keadaan buruk.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, maka penulis dapat berasumsi bahwa *quality of work life* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*.

H<sub>1</sub>: *Quality of work life* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*.

#### 2.4.2 Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Surlenty *et al.* (2014) menghasilkan indikasi bahwa *quality of work life* secara signifikan memberikan pengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Beberapa komponen *quality of work life* seperti *supervisory behavior*, *job characteristics* dan *work life balance* akan memberikan pengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan, dimana *work life balance* merupakan komponen yang paling signifikan dalam mengukur *turnover intention*.

Hal ini juga dinyatakan pada penelitian Wan dan Chan (2012) bahwa semakin meningkatnya *quality of work life* dapat menurunkan absensi karyawan, *turnover intention*, dan keluhan karyawan. Karyawan akan merasa ingin melakukan pekerjaannya terus-menerus di perusahaan sehingga adanya *turnover intention* pada karyawan akan rendah.

Selain itu dalam penelitian Celik dan Oz (2011) juga menemukan bahwa *quality of work life* memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*, sedangkan *emotional dissonance* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. *Quality of work life* yang baik dapat mengurangi tingkat *absenteeism* karyawan. Kemudian mengetahui proses emosional juga penting untuk mengurangi *turnover intention*.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, maka penulis dapat berasumsi bahwa *quality of work life* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

H<sub>2</sub>: *Quality of work life* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

### 2.4.3 Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Connor (2018) bahwa karyawan yang merasa tidak bernilai dan memiliki *job satisfaction* yang rendah akan berpengaruh terhadap produktivitas dan keefektifan perusahaan. Maka dari itu *turnover intention* karyawan tersebut dapat meningkat.

Hal ini juga dikemukakan oleh penelitian Shah dan Jumani (2015) menghasilkan indikasi bahwa *job satisfaction* memberikan pengaruh negatif yang kuat terhadap *turnover intention*. Semakin tinggi tingkat *job satisfaction* karyawan terhadap *promotion*, *work* dan *supervision scores* maka *turnover intention* karyawan juga rendah.

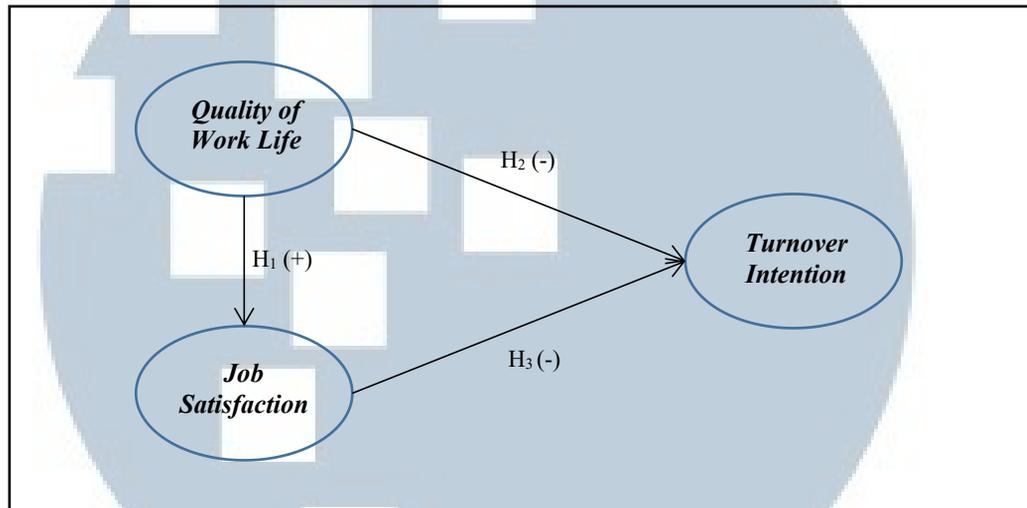
Kemudian dari penelitian yang dilakukan oleh Mahdi dan Zin (2012) juga menemukan bahwa terdapat pengaruh negatif antara *job satisfaction* dan *turnover intention*, dimana jika *job satisfaction* seorang karyawan telah terpenuhi maka adanya *turnover* pada karyawan tersebut juga rendah.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, maka penulis dapat berasumsi bahwa *job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

H<sub>3</sub>: *Job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

## 2.5 Model dan Hipotesis Penelitian

### 2.5.1 Model Penelitian



Sumber: *Quality of Work Life of Emirati Women and its Influence on Job Satisfaction and Turnover Intention: Evidence from the UAE* (Jabeen et al., 2018).

**Gambar 2.1 Model Penelitian**

### 2.5.2 Hipotesis Penelitian

$H_1$  : *Quality of work life* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*.

$H_2$  : *Quality of work life* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

$H_3$  : *Job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

## 2.6 Penelitian Sebelumnya

**Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya**

No.	Peneliti	Publikasi	Judul Penelitian	Temuan Inti
1.	Fauzia Jabeen, Heather Lynn Friesen, Kilani Ghoudi.	<i>Journal of Organizational Change Management</i> , 2018.	<i>Quality of Work Life of Emirati Women and It's Influence on Job Satisfaction and Turnover Intention: Evidence from the UAE.</i>	<i>Quality of work life</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>job satisfaction</i> dan juga memiliki pengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> . Kemudian <i>job satisfaction</i> juga memiliki pengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> pada pekerja wanita di beragam sektor perusahaan publik di negara Uni Emirat Arab (UAE).
2.	Hyun-Woo Joung, Ben K. Goh, Lynn Huffman, James Surles, Jingxue Jessica Yuan.	<i>International Journal of Contemporary Hospitality Management</i> , 2015.	<i>Investigating Relationships Between Internal Marketing Practices and Employee Organizational Commitment in the Food Service Industry.</i>	Tiga indikator pengukuran dari <i>internal marketing practices</i> yaitu <i>vision, development</i> dan <i>rewards</i> adalah indikator yang baik untuk mengukur <i>employee job satisfaction</i> . Kemudian dua indikator dari <i>internal marketing practices</i> yaitu <i>development</i> dan <i>rewards</i> adalah indikator yang baik untuk mengukur <i>employee organizational commitment</i> . Pada akhir penelitian ditemukan bahwa <i>employee job satisfaction</i> dan <i>affective commitment</i> memiliki pengaruh negatif terhadap <i>turnover</i>

No.	Peneliti	Publikasi	Judul Penelitian	Temuan Inti
				<i>intention</i> pekerja industri makanan di Amerika.
3.	Garazi Azanza, Juan Antonio, Moriano Fernando, Jean-Pierre Maxime, Levy Mangin.	<i>Leadership and Organization Development Journal</i> , 2015.	<i>The Effect of Authentic Leadership on Turnover Intention.</i>	<i>Authentic leadership</i> dan <i>work-group identification</i> memiliki pengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> , dimana <i>work-group identification</i> menjadi mediasi hubungan antara <i>authentic leadership</i> dan <i>turnover intention</i> dan juga <i>authentic leadership</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>work-group identification</i> . Selain itu juga ditemukan bahwa <i>work engagement</i> memiliki pengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> , dan <i>authentic leadership</i> juga <i>work-group identification</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>work engagement</i> , dimana <i>work engagement</i> sebagai mediasi hubungan antara <i>authentic leadership</i> dan <i>turnover intention</i> . Penelitian dilakukan pada pekerja di berbagai sektor perusahaan menengah dan besar.
4.	Mumtaz Ali Memon, Rohani Salleh, Shahrina M.	<i>Journal of Management Development</i> , 2017.	<i>Person-organization Fit and Turnover Intention: The Mediating Role of</i>	<i>Person-organizational fit</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>work engagement</i> dan <i>work engagement</i> sendiri memiliki pengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i>

No.	Peneliti	Publikasi	Judul Penelitian	Temuan Inti
	Nordin, Jun-Hwa Cheah, Hiram Ting, Francis Chuah.		<i>Work Engagement.</i>	pada pekerja profesional di bidang minyak dan gas. Hubungan antara <i>person-organization fit</i> dan <i>turnover intention</i> terdapat mediasi yaitu <i>work engagement</i> .
5.	Nazir Haider Shah, Nabi Bux Jumani.	<i>Mediterranean Journal of Social Sciences</i> , 2015.	<i>Relationship of Job Satisfaction and Turnover Intention of Private Secondary School Teachers.</i>	<i>Job satisfaction</i> memiliki hubungan negatif terhadap <i>turnover intention</i> pada guru <i>private secondary school</i> yang berdomisili di Rawalpindi dan Islamabad. Terdapat beberapa pembagian dari <i>job satisfaction</i> yaitu <i>pay</i> , <i>promotion</i> , <i>work itself</i> , <i>supervision</i> , dan <i>demographic</i> .
6.	Effat Jahanbani, Fatemeh Bahrami, Mostafa Mohammadi, Najmeh Noori Noruzi.	<i>Jundishapur Journal of Health Sciences</i> , 2017.	<i>Quality of Work Life and Job Satisfaction Among Employees of Health Centers in Ahvaz, Iran.</i>	Terdapat pengaruh positif antara <i>quality of work life</i> dan <i>job satisfaction</i> pada pekerja kantor kesehatan di Ahvaz, Iran. Terdapat beberapa komponen yang termasuk dalam <i>quality of work life</i> yaitu <i>social cohesion</i> , <i>rule of law</i> , <i>growth</i> dan <i>security</i> .
7.	Fatihe Kermansaravi, Ali Navidian, Fariba Yaghoubinia,	<i>Global Journal of Health Science</i> , 2015.	<i>The Relationship Between Quality of Work Life and Job Satisfaction of Faculty</i>	Terdapat hubungan positif antara <i>quality of work life</i> dan <i>job satisfaction</i> pada anggota Zahedan University of Medical Sciences. Komponen dalam <i>quality of work life</i> meliputi <i>social dependency</i> , <i>life space</i> dan <i>social</i>

No.	Peneliti	Publikasi	Judul Penelitian	Temuan Inti
	Shahindokht Navabi Rigi.		<i>Members in Zahedan University of Medical Sciences.</i>	<i>integration.</i>
8.	Dev Raj Adhikari, Dhruba Lal Pandey, Katsuhiko Hirasawa, Yutaka Takakubo.	<i>Employee Relations, 2012.</i>	<i>Decent Work and Work Life Quality in Nepal: An Observation.</i>	Dalam mewujudkan <i>decent work</i> dapat didukung oleh <i>work life quality</i> yang baik. <i>Work life quality</i> yang baik secara positif dapat meningkatkan <i>job satisfaction</i> pekerja di perusahaan yang berdomisili di Nepal. Komponen dari <i>work life quality</i> meliputi <i>national economic, social condition, poverty level, employment situation</i> dan <i>income generation</i> .
9.	Shefali Srivastava, Rooma Kanpur.	<i>Journal of Business and Management, 2014.</i>	<i>A Study on Quality of Work Life: Key Elements and It's Implications.</i>	Terdapat beberapa kategori dalam <i>quality of work life</i> yaitu <i>compensation, work condition, human capacities development, growth and security, social integration, constitutionalization, total life span</i> dan <i>social relevance</i> . Pemenuhan kategori yang ada pada <i>quality of work life</i> dapat memberikan beberapa keuntungan pada perusahaan.

No.	Peneliti	Publikasi	Judul Penelitian	Temuan Inti
10.	Masood Ul Hassan, Ammara Akram, Sana Naz.	<i>International Journal of Human Resources Studies</i> , 2012.	<i>The Relationship between Person-Organization-Fit and Turnover Intention in Banking Sector of Pakistan: The Mediation Role of Psychological Climate.</i>	<i>Person-organization-fit</i> dan <i>person-job-fit</i> memiliki hubungan negatif terhadap <i>turnover intention</i> pekerja dari lima perbankan terbesar di Pakistan, dimana <i>psychological climate</i> menjadi mediasi antara hubungan <i>person-organization-fit</i> pada <i>turnover intention</i> serta hubungan <i>person-job-fit</i> pada <i>turnover intention</i> .
11.	Lilis Surlenty, Azlin Natasha Tarmizi, May-Chuin Lo, Ramayah T.	<i>International and Interdisciplinary Journal for Quality-of-Life Measurement</i> , 2013.	<i>Quality of Work Life and Turnover Intention: A Partial Least Square (PLS) Approach.</i>	Faktor-faktor yang ada pada <i>quality of work life</i> memberikan pengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> pekerja akuntan profesional di Malaysia. Faktor dalam <i>quality of work life</i> tersebut adalah <i>supervisory behavior</i> , <i>job characteristic</i> dan <i>work life balance</i> .
12.	Penny Yim King Wan, Sow Hup Joanne Chan.	<i>International Journal of Hospitality Management</i> , 2013.	<i>Casino Employees Perceptions of Their Quality of Work Life.</i>	<i>Quality of work life</i> yang baik dapat menurunkan absensi karyawan, <i>turnover intention</i> , dan keluhan karyawan. Karyawan akan merasa ingin melakukan pekerjaannya terus-menerus di perusahaan sehingga adanya <i>turnover intention</i> pada karyawan rendah.

No.	Peneliti	Publikasi	Judul Penelitian	Temuan Inti
13.	Duysal Askun Celik, Ela Unler Oz.	<i>Social and Behavioral Sciences</i> , 2011.	<i>The Effects of Emotional Dissonance and Quality of Work Life Perceptions on Absenteeism and Turnover Intentions Among Turkish Call Center Employees.</i>	<i>Emotional dissonance</i> memiliki hubungan positif terhadap <i>unexcused absenteeism</i> . Kemudian <i>quality of work life</i> memiliki hubungan negatif terhadap <i>unexcused absenteeism</i> . Setelah itu ada hubungan positif antara <i>emotional dissonance</i> dan <i>turnover intentions</i> pekerja sebagai <i>call center</i> di Turki, dimana <i>quality of work life</i> menjadi mediasi antara hubungan <i>emotional dissonance</i> dan <i>turnover intentions</i> .
14.	Johnny O'Connor.	<i>Journal of Educational Leadership</i> , 2018.	<i>The Impact of Job Satisfaction on the Turnover Intent of Executive Level Central Office Administrators in Texas Public School Districts: A Quantitative Study of Work Related Constructs.</i>	Terdapat hubungan negatif antara <i>job satisfaction</i> dengan <i>turnover intention</i> pada pekerja admin kantor pusat tingkat eksekutif di sekolah umum Texas. Karyawan yang merasa tidak bernilai dan memiliki <i>job satisfaction</i> yang rendah akan berpengaruh terhadap produktivitas dan keefektifan perusahaan.

No.	Peneliti	Publikasi	Judul Penelitian	Temuan Inti
15.	Sinem Aydogdu, Baris Asikgil	<i>International Review of Management and Marketing</i> , 2011.	<i>An Empirical Study of the Relationship Among Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention.</i>	Terdapat hubungan positif antara <i>job satisfaction</i> dengan tiga dimensi dari <i>organizational commitment</i> ( <i>affective, continuance, normative</i> ) dan juga terdapat hubungan negatif antara <i>job satisfaction, organizational commitment</i> terhadap <i>turnover intention</i> karyawan di sektor produksi dan penyedia jasa.
16.	Rennie Naidoo	<i>Journal of Strategic Information System</i> , 2016.	<i>A Communicative-tension Model of Change-included Collective Voluntary Turnover in IT.</i>	Praktek komunikasi yang baik akan meningkatkan kompetensi komunikasi, khususnya pada atasan IT dimana dapat meningkatkan talenta IT. Karyawan yang mendapatkan praktek komunikasi negatif cenderung memilih untuk meninggalkan perusahaan.
17.	Ahmad Faisal Mahdi, Abang Sulaiman Abang Naim, Mohamad Roslan Mohamad Nor, Ahmad Asmadi Sakat, Mohamad Zaid Mohamad Zin	<i>American Journal of Applied Sciences</i> , 2012.	<i>The Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intention.</i>	<i>Job satisfaction</i> baik <i>intrinsic satisfaction</i> maupun <i>extrinsic satisfaction</i> memiliki hubungan negatif dengan <i>turnover intention</i> pada karyawan perusahaan XYZ di Malaysia.

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penulis Tahun 2019.