

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teori

Pada penelitian ini, penulis menggunakan *grand theory*, *middle range theory*, dan *applied theory*. Untuk *grand theory* sendiri yang digunakan yaitu Manajemen, *middle range theory* yang digunakan yaitu Sumber Daya Manusia, dan *applied theory* yang digunakan yaitu *supervisor support*, *self-efficacy*, *work engagement*, juga *quitting intention*.

2.1.1 Manajemen

Manajemen adalah proses menggabungkan pekerjaan orang melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi dalam mencapai tujuan organisasi menurut Kinicki & Williams (2020:6). Menurut Stewart manajemen (2017:11) merupakan upaya dalam menyelesaikan sesuatu dengan bantuan orang lain maupun sumber daya lainnya. Mintzberg (2009) dalam Nguyen (2023) menjelaskan bahwa manajemen merupakan sebuah praktek yang berkaitan dengan pengaturan juga pengelolaan kegiatan di dalam organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Stephen P. Robbins (2017) terdapat 4 fungsi manajemen, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Planning*; merupakan fungsi manajemen dalam perumusan tujuan organisasi, menyusun strategi, dan mengembangkan rencana untuk mengkoordinasi aktivitas.
- 2) *Organizing*; merupakan fungsi manajemen dalam menentukan apa yang harus diselesaikan, bagaimana hal tersebut dapat diselesaikan, dan siapa yang akan menyelesaikan.

3) *Leading*; merupakan fungsi manajemen dalam mengarahkan dan mengkoordinasi pekerjaan dan aktivitas dari orang-orang di dalam organisasi.

4) *Controlling*; merupakan fungsi manajemen dalam melakukan monitoring atau mengawasi pekerjaan untuk memastikan bahwa semua berjalan sesuai dengan yang sudah direncanakan.

Dari beberapa pengertian diatas, peneliti akan menggunakan definisi menurut Kinicki & Williams (2020:6), Manajemen adalah proses menggabungkan pekerjaan orang melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Menyimpulkan seluruh pengertian, Manajemen adalah proses menggabungkan pekerjaan orang melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Terdapat 4 fungsi manajemen, yaitu planning, organizing, leading, dan controlling.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan sebuah proses pengambilan, pelatihan, penilaian, dan pemberian kompensasi terhadap karyawan, dengan mempertimbangkan hubungan antara ketenagakerjaan, kesehatan, juga keadilan menurut Dessler (2020:27). Menurut Hasibuan (2019) dalam Panggabean (2022) manajemen sumber daya manusia merupakan seni dan ilmu dalam mengatur hubungan dan peran tenaga kerja sehingga dapat membantu organisasi, karyawan juga masyarakat dalam mencapai tujuan mereka. Sedangkan menurut Ricardianto (2018) dalam Anggraeni (2022) sebuah manajemen yang efektif dari hubungan, peran sumber daya manusia, juga penggunaan optimal mereka dalam memaksimalkan tujuan baik bagi organisasi,

karyawan, ilmu pengetahuan juga metodologi masyarakat termasuk manajemen sumber daya manusia.

Menurut Joseph J. Martocchio (2019) terdapat 6 fungsi manajemen sumber daya manusia, yaitu sebagai berikut

- 1) Staffing; merupakan proses dimana organisasi memastikan bahwa selalu menempatkan pekerja dengan keterampilan yang tepat di tempat juga waktu yang tepat dalam mencapai tujuan.
- 2) Performance Management; merupakan proses dalam memastikan bahwa sebuah organisasi dijalankan dengan cara memaksimalkan produktivitas karyawan, tim, juga organisasi.
- 3) Human Resource Development; merupakan tugas utama seorang HR dengan cakupan seperti pelatihan dan pengembangan, pengembangan organisasi, perencanaan dan pengembangan karir, serta manajemen dan penilaian kinerja.
- 4) Compensation; merupakan sebuah kompensasi yang diberikan sebagai imbalan atas jasa karyawan, sistem kompensasi yang dirancang dengan baik akan memberikan imbalan yang memadai dan adil kepada para karyawan.
- 5) Employee and Labor Relations; merupakan aktivitas sumber daya manusia yang berkaitan dengan perpindahan karyawan seperti promosi, penurunan jabatan, pengunduran diri, dan PHK.
- 6) Safety and Health; keselamatan seperti melindungi karyawan dari kecelakaan kerja, sedangkan kesehatan mengacu pada keadaan dimana seorang pekerja terhindar dari penyakit fisik maupun mental.

Dari beberapa pengertian diatas, peneliti akan menggunakan definisi menurut Dessler (2020:27) Manajemen SDM merupakan sebuah proses pengambilan, pelatihan, penilaian, dan pemberian kompensasi terhadap karyawan, dengan mempertimbangkan hubungan antara ketenagakerjaan, kesehatan, juga keadilan.

Menyimpulkan seluruh pengertian. Manajemen sumber daya manusia menurut para ahli merupakan proses mengelola karyawan dengan memperhatikan hubungan ketenagakerjaan, kesehatan, dan keadilan. SDM merupakan seni dan ilmu dalam mengatur hubungan dan peran tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi, karyawan, dan masyarakat. Fungsi-fungsi SDM meliputi staffing, performance management, human resource development, compensation, employee and labor relations, serta safety and health. Tujuan utamanya adalah memastikan penempatan karyawan yang tepat, meningkatkan produktivitas, pengembangan karyawan, pemberian imbalan yang adil, manajemen hubungan karyawan, serta menjaga keselamatan dan kesehatan karyawan.

2.1.3 Quitting Intention

Quitting Intention atau keinginan untuk berhenti bekerja memiliki makna yang sama seperti keinginan untuk berpindah pekerjaan atau *turnover intention* menurut Shields & Ward (2011), juga Carmeli dan Weisberg (2006) dalam Oliviani et al. (2021) mengemukakan *turnover intention* merujuk pada sebuah elemen yang terbagi atas 3 yaitu:

- 1) Thoughts of quitting; pemikiran untuk berhenti bekerja
- 2) Intentions to search for another job; niat dalam mencari kategori pekerjaan yang berbeda
- 3) Intention to quit; niat dalam berhenti bekerja

Menurut Wang dan Huang (2019) merupakan sebuah niat seseorang untuk meninggalkan pekerjaan yang dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu kepuasan kerja, stres kerja, konflik peran, keadilan, juga komitmen terhadap organisasi. Menurut Witasari (2009) dalam Yuniarti (2023) sebuah keadaan disaat karyawan merasa kondisi kerjanya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan akan menimbulkan keinginan karyawan untuk berpindah pekerjaan. dalam Rachman et al. (2022). Beberapa

penyebab karyawan ingin untuk berpindah pun berhenti bekerja seperti karakter dari masing-masing individu, lingkungan organisasi, kepuasan dalam bekerja juga komitmen yang dibangun dari organisasi Menurut Mobley et al. (1978) dalam Sari et al. (2019).

Dari beberapa pengertian diatas, peneliti akan menggunakan definisi menurut Wang dan Huang (2019) *quitting intention*, merupakan sebuah niat seseorang untuk meninggalkan pekerjaan yang dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu kepuasan kerja, stres kerja, konflik peran, keadilan, juga komitmen terhadap organisasi.

Menyimpulkan seluruh pengertian, *Quitting Intention* atau keinginan untuk berhenti bekerja merujuk pada pemikiran untuk berhenti bekerja, niat mencari pekerjaan lain, dan niat berhenti bekerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan ini meliputi kepuasan kerja, stres kerja, konflik peran, keadilan, dan komitmen terhadap organisasi. Hal ini juga dipengaruhi oleh kondisi kerja yang tidak sesuai harapan, karakter individu, lingkungan organisasi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi.

2.1.4 Supervisor Support

Supervisor support merupakan upaya dalam meningkatkan kontribusi karyawan terhadap organisasi, dengan mengawasi kesejahteraan dari karyawan tersebut menurut Aprianto et al. (2019). Dengan memberikan dukungan seperti membantu ketika karyawan terdapat masalah Ilyas et al. (2020), atas keinginan supervisor atau pimpinan itu sendiri Khan et al. (2020). Pandangan Rabbani et al. (2017) dalam Althobaiti et al. (2021) kinerja karyawan akan semakin baik ketika terdapat hubungan antar karyawan yang baik pula, sehingga ketika karyawan merasa usahanya telah dihargai dengan adil, maka akan terdapat peningkatan kinerja meskipun tuntutan kerjanya juga tinggi

Lee-Peng et al. (2013) dalam Faizah (2022), maka akan terdapat suasana yang positif juga meningkatkan kinerja tim Han et al. (2016) dalam Angela & Rojuaniah (2022).

Peneliti akan menggunakan pengertian menurut Aprianto et al. (2019), yang menyatakan bahwa *Supervisor support* merupakan upaya dalam meningkatkan kontribusi karyawan terhadap organisasi, dengan mengawasi kesejahteraan dari karyawan.

Menyimpulkan seluruh pengertian, Supervisor support Upaya meningkatkan kontribusi karyawan dengan mengawasi kesejahteraan dan membantu saat ada masalah, atas keinginan supervisor. Kinerja karyawan akan baik dengan hubungan yang baik.

2.1.5 Self-efficacy

Self-efficacy yang merupakan keyakinan dari seorang individu dalam menjalankan tugas yang mereka anggap yakin dapat dilakukan, keadaan efikasi diri ini berpengaruh dalam kemampuan belajar, motivasi juga kinerja masing-masing individu menurut Lunenburg (2011) dalam Lianto (2019), sehingga ketika telah terbentuknya kepercayaan diri maka individu tersebut akan memancarkan antusiasme atas hal yang dikerjakan menurut Baron & Greenberg dalam Pratiwi (2022). Menurut Laura (2010:152) dalam Saputri (2019) akan terdapat hasil-hasil yang positif juga menguntungkan ketika seorang individu yakin telah menguasai suatu situasi, terbentuk juga suatu rasa kemampuan yang ada dalam diri individu ketika terdapat pemahaman dalam menjalankan tugas menurut Yuwono et al. (2005) dalam Fahira (2022), sehingga individu tersebut dapat atau akan memilih pekerjaan yang menurut mereka lebih menantang, juga berusaha lebih banyak, tekun dan berkomitmen dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sehingga dapat dikatakan bahwa *self-efficacy* yang dimilikinya tinggi menurut Buric & Macuka (2017) dalam Putri et al. (2022).

Dari beberapa pengertian diatas, peneliti akan menggunakan definisi menurut Lunenburg (2011) dalam Lianto (2019) yang menyatakan bahwa *self-efficacy* merupakan keyakinan dari seorang individu dalam menjalankan tugas yang dianggap yakin dapat dilakukan, keadaan ini berpengaruh dalam kemampuan belajar, motivasi dan juga kinerja.

Menyimpulkan seluruh pengertian. *Self-efficacy* adalah keyakinan individu dalam meraih tujuan yang mereka yakini dapat dicapai. Hal ini berdampak pada kemampuan belajar, motivasi, dan kinerja individu. Kepercayaan diri akan memancarkan antusiasme dalam pekerjaan dan memberikan hasil positif. Individu dengan *self-efficacy* tinggi cenderung memilih pekerjaan yang menantang dan bertanggung jawab.

2.1.6 Work Engagement

Work Engagement yang dikemukakan oleh Kahn (2006) dalam Viveka (2022) adalah ketika seorang individu memanfaatkan sepenuhnya peran mereka untuk organisasi, mewujudkannya dengan fisik, kognitif, juga ketika secara emosional dan terdapat sikap yang positif dari seorang individu terhadap pekerjaannya maka akan muncul antusiasme yang tinggi, perasaan bangga dan karyawan tersebut akan selalu fokus dalam menjalankan pekerjaannya menurut Syafitri & Iryanti (2022), sehingga terdapat dedikasi penuh yang diberikan karyawan terhadap organisasi. Ketika dedikasi karyawan telah terbangun atas organisasi, maka karyawan akan bekerja secara sukarela ketika mendapatkan tuntutan tugas yang melampaui tugas atau pekerjaan normal mereka menurut Malaeb et al. (2022).

Demerouti (2006) dalam Syafira et al. (2022) mengemukakan karyawan akan memberikan dan/atau menghasilkan sebuah sikap yang produktif juga kreatif disaat karyawan tersebut memiliki tingkat keterikatan dengan organisasi yang tinggi, sehingga karyawan tersebut akan terus bersemangat dalam bekerja. *Work engagement* tidak hanya

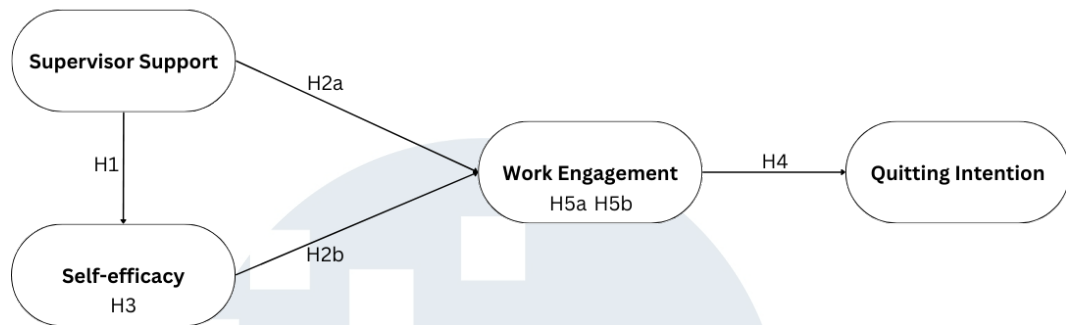
berhubungan dengan pekerjaan, namun juga dalam konteks hubungan antara karyawan dengan karyawan lainnya, juga antara karyawan dengan organisasi. Menurut Wardani et al. (2020), ketika karyawan telah lama bertahan atau bekerja di suatu organisasi maka semakin besar juga pengenalan maupun keterikatan karyawan tersebut akan tugas juga teman atau karyawan lainnya, sehingga karyawan dapat menyesuaikan diri, maka dengan periode kerja yang lebih lama. Menurut Kreitner & Kinicki (2012) dalam Wardani & Oktafiansyah (2020) akan muncul perasaan nyaman juga lama bertahan, dan peningkatan keterlibatan kerja karyawan atas organisasinya.

Dari beberapa ulasan diatas, peneliti akan menggunakan definisi menurut Demerouti (2006) dalam Syafira et al. (2022) yang mengemukakan bahwa *work engagement* adalah karyawan akan memberikan dan/atau menghasilkan sebuah sikap yang produktif juga kreatif disaat karyawan tersebut memiliki tingkat keterikatan dengan organisasi yang tinggi, sehingga karyawan tersebut akan terus bersemangat dalam bekerja.

Menyimpulkan seluruh pengertian, Work Engagement adalah ketika individu menggunakan sepenuhnya peran mereka di organisasi dengan antusiasme tinggi dan dedikasi penuh. Ini mencakup komitmen terhadap pekerjaan dan organisasi, serta hubungan baik dengan rekan kerja. Ketika karyawan memiliki keterikatan yang tinggi dengan organisasi dan telah lama bekerja di sana, mereka cenderung menjadi lebih produktif dan kreatif. Dalam jangka waktu yang lebih lama, mereka juga mungkin merasa nyaman dan memiliki peningkatan keterlibatan kerja.

2.2 Model Penelitian

Pada penelitian ini model yang digunakan telah disesuaikan oleh Hidayah Ibrahim, S.N., Suan, C.L. and Karatepe, O.M. (2019) yang berjudul “*The effects of supervisor support and self-efficacy on call center employees’ work engagement and quitting intention*”.



Gambar 2. 1 Model Penelitian

Sumber: Ibrahim et. al. (2019)

H1: *Supervisor Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Self-efficacy*

H2a: *Supervisor Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Work Engagement*

H2b: *Self-efficacy* memiliki pengaruh positif terhadap *Work Engagement*

H3: *Self-efficacy* memediasi pengaruh antara *Supervisor Support* terhadap *Work Engagement*

H4: *Work Engagement* memiliki pengaruh negatif terhadap *Quitting Intention*

H5a: *Work Engagement* memediasi pengaruh antara *Supervisor Support* terhadap *Quitting Intention*

H5b: *Work Engagement* memediasi pengaruh antara *Self-efficacy* terhadap *Quitting Intention*

2.3 Hipotesis Penelitian

a. Hipotesis 1 - *Supervisor Support* memiliki pengaruh positif dengan *Self-efficacy*

Dalam penelitian Ibrahim et. al. (2019) hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat asosiasi yang positif *supervisor support* terhadap *self-efficacy*,

sejalan dengan penelitian dalam Haqq et. al. (2021) dimana *supervisor support* memberikan *treatment* kepada karyawannya dalam bentuk dukungan, sehingga dapat mengembangkan persepsi dari *self-efficacy*. Lailani (2012) dalam Sari (2020) menyatakan bahwa dukungan sosial yang paling efektif untuk seorang individu dengan tuntutan kerja yang tinggi diperoleh dari *supervisor* maupun rekan kerja, pada penelitian ini juga membuktikan bahwa *supervisor support* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *self-efficacy* karyawan atau perawat. Dalam Ooi P.B., Jaafar W.MW., dan Crosling G (2021) menyatakan bahwa dalam penelitian terhadap karyawan atau *malaysian school counselor*, faktor dukungan sosial dengan *self-efficacy* berkorelasi sehingga dalam melaksanakan tugas kerja, pengaruh yang positif dengan *supervisor* dapat mempromosikan kepercayaan diri yang lebih tinggi di dalam karyawan. Sehingga dari keseluruhan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, pada penelitian ini dapat menghasilkan hipotesis sebagai berikut,

H1: *Supervisor Support* memiliki pengaruh positif dengan *Self-efficacy*

b. Hipotesis 2a - *Supervisor Support* memiliki pengaruh positif dengan *Work Engagement*

Dalam penelitian Ibrahim et. al. (2019) hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang positif *supervisor support* terhadap *work engagement*, sejalan dengan penelitian Kissi et. al. (2023) juga menyatakan dalam hasilnya yaitu *work engagement* yang tinggi juga tingkat *output* individu dalam tim dipengaruhi atau dirasakan ketika terdapat *supervisor support* didalamnya. Dalam Zhu et. al. (2023), penelitiannya juga memberikan pandangan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara *supervisor support* dengan *work engagement*, perilaku *supervisor* terhadap bawahan seperti dukungan dapat memungkinkan karyawan tersebut melibatkan diri dalam pekerjaannya, juga semakin meningkat. Temuan dari penelitian Uslukaya (2024) juga menyatakan bahwa ketika karyawan mendapatkan *support* penuh dari atasan atau *supervisor*, maka karyawan akan merasa dihargai, juga akan merasa terikat dengan organisasi sehingga meningkatkan *engagement*

karyawan kepada organisasinya. Sehingga dari keseluruhan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, pada penelitian ini dapat menghasilkan hipotesis sebagai berikut,

H2a: *Supervisor Support* memiliki pengaruh positif dengan *Work Engagement*

c. Hipotesis 2b - *Self-efficacy* memiliki pengaruh positif dengan *Work Engagement*

Dalam penelitian Ibrahim et. al. (2019) hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang positif *self-efficacy* terhadap *work engagement*, sejalan dengan penelitian Mardiana et. al. (2022) ditemukan bahwa *self-efficacy* memiliki pengaruh yang positif dengan *work engagement*, atau dengan kata lain *self-efficacy* sendiri memiliki peran untuk meningkatkan *work engagement* karyawan dalam pusat pengembangan anak / YCI. Dalam penelitian Rai et. al. (2020) ditemukan juga *self-efficacy* memiliki pengaruh yang positif terhadap *work engagement*, dimana ketika individu dengan *self-efficacy* yang tinggi dapat meningkatkan energi mereka juga di tempat kerja dalam mengerjakan tugas dan tantangan dari pekerjaannya, sehingga relevan dengan keterlibatan kerja. Hipotesis ini juga didukung dalam penelitian yang dilakukan oleh Tran V. D. (2023), dengan objek penelitian yaitu seorang guru, namun tetap memiliki hasil yang relevan dengan hipotesis penelitian ini, ketika *self-efficacy* yang dimiliki seorang guru / karyawan tersebut tinggi maka seorang guru tersebut cenderung akan lebih meningkatkan interaksi mereka dengan lingkungannya, sehingga keterikatan antara baik guru dan murid maupun guru dan guru lainnya meningkat. Sehingga dari keseluruhan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, pada penelitian ini dapat menghasilkan hipotesis sebagai berikut,

H2b: *Self-efficacy* memiliki pengaruh positif dengan *Work Engagement*

d. Hipotesis 3 - *Self-efficacy* memediasi pengaruh antara *Supervisor Support* terhadap *Work Engagement*

Dalam penelitian Ibrahim et. al. (2019) hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat efek yang tidak langsung atas peran mediasi dari *self-efficacy*

pada *supervisor support* yang mendukung tingkat *work engagement* yang berpengaruh secara signifikan juga positif, sebagian dari *work engagement* juga mengantisipasi atau memediasi pengaruh *supervisor support* terhadap *self-efficacy*, sejalan dengan penelitian oleh Burak E. (2020) yang memiliki hipotesis yang sama, dengan menggunakan metode *bootstrapping* hasil dari uji hipotesis di penelitian ini membuktikan adanya pengaruh tidak langsung dari *perceive supervisor support* terhadap *work engagement* melalui *self-efficacy* signifikan sebesar 95%. Pada penelitian yang dilakukan oleh Abdullah et. al. (2022) juga mendukung hipotesis ini namun pada penelitian ini *self-efficacy* sebagai moderasi antara *supervisory support* terhadap *organizational citizenship behavior*, tetapi tetap sejalan dengan *work engagement* dimana OCB ini juga mengarah ke *working environment* atau kontribusi karyawan di lingkungan kerjanya atau suatu organisasi, dan hasil dari penelitian ini membuktikan adanya hasil yang signifikan. Sehingga dari keseluruhan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, pada penelitian ini dapat menghasilkan hipotesis sebagai berikut,

H3: *Self-efficacy* memediasi pengaruh antara *Supervisor Support* terhadap *Work Engagement*

e. Hipotesis 4 - *Work Engagement* memiliki pengaruh negatif dengan *Quitting Intention*

Dalam penelitian Ibrahim et. al. (2019) hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang *negative work engagement* terhadap *quitting intention*, sejalan dengan penelitian Akkas H. (2023) menyatakan bahwa *work engagement* memiliki pengaruh yang negatif terhadap *quitting intention*, ketika seorang karyawan yang sangat terlibat di dalam pekerjaannya akan kecil kemungkinannya mereka akan meninggalkan organisasi tersebut, akan terdapat perasaan yang sebaliknya yaitu perasaan yang positif terhadap organisasinya. Mwale et. al. (2023) juga memberikan hasil penelitian yang sama dimana melalui analisis regresi sederhana terbukti bahwa pengaruh yang diberikan oleh *work engagement* memiliki pengaruh yang negatif terhadap *quitting intention*

hal itu didukung dan diterima. Hasil penelitian yang direpresentasikan oleh Kissi et. al. (2023) juga menunjukkan dari hasil olahan data bahwa *work engagement* memiliki pengaruh yang negatif dengan *quitting intention*, maka hipotesis yang dirancang berdasarkan literatur jurnal ini berhasil atau sesuai dengan hasil akhir dimana meningkatkan *work engagement* dikaitkan dengan penurunannya *quitting intention* karyawan. Sehingga dari keseluruhan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, pada penelitian ini dapat menghasilkan hipotesis sebagai berikut,

H4: *Work Engagement* memiliki pengaruh negatif dengan *Quitting Intention*

f. Hipotesis 5a - *Work Engagement* memediasi pengaruh antara *Supervisor Support* terhadap *Quitting Intention*

Dalam penelitian Ibrahim et. al. (2019) hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat *supervisor support* dan *self-efficacy* ada mediasi tidak langsung juga secara signifikan terikat atau terkait dengan *quitting intention* melalui mediasi *work engagement*, sejalan dengan penelitian Pattnaik et. al. (2020) yang menggunakan objek yang sama seperti jurnal utama yaitu karyawan call center namun penelitian ini dilakukan di India, sebanyak lebih dari 300 responden diteliti menggunakan skala likert 1-6, hasil penelitian menyatakan bahwa hasil olahan data *support* model hipotesis yang dikembangkan dimana *supervisor support* meningkatkan *work engagement* namun menurunkan niat karyawan dalam meninggalkan organisasi. Kissi et. al. (2023) juga mengembangkan hipotesis yang sama pada hipotesis ke-4 dalam penelitiannya, dan hasil dari penelitian ini mendukung hipotesis yang dilakukan oleh peneliti, dengan gambaran ketika karyawan merasa adanya *supervisor support* maka terdapat kecenderungan karyawan tersebut rendah dalam meninggalkan organisasi tetapi mendorong retensi karyawan di organisasi tersebut. Sehingga dari keseluruhan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, pada penelitian ini dapat menghasilkan hipotesis sebagai berikut,

H5a: *Work Engagement* memediasi pengaruh antara *Supervisor Support* terhadap *Quitting Intention*

g. Hipotesis 5b - *Work Engagement* memediasi pengaruh antara *Self-efficacy* terhadap *Quitting Intention*

Dalam penelitian Ibrahim et. al. (2019) hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat *supervisor support* dan *self-efficacy* ada mediasi tidak langsung juga secara signifikan terikat atau terkait dengan *quitting intention* melalui mediasi *work engagement*, sejalan dengan penelitian Orgambidez et. al. (2020) yang mengemukakan juga hipotesis adanya pengaruh yang positif pada efikasi karyawan terhadap komitmen mereka pada organisasi atau perusahaan yang di mediasi oleh keterkaitan kerja, dengan melakukan penelitian pada sampel 321 staf keperawatan di Spanyol membuktikan dari hasil olahan datanya bahwa keterlibatan di tempat kerja berhasil memediasi pengaruh antara efikasi diri terhadap komitmen mereka pada organisasi sehingga dapat disimpulkan bahwa intensi staf untuk meninggalkan organisasi berkurang. Hardaningtyas (2020) juga mengemukakan hal yang sama yaitu sejalan dengan penelitian ini menggunakan analisis SEM, dengan menggunakan 119 sampel membuktikan bahwa pada hipotesis ke-4a juga pada hasil olahan data menggunakan *bootstrapping* menyatakan bahwa jika karyawan memiliki tingkat efikasi diri yang tinggi maka akan merasakan keterikatan kerja di lingkungan organisasinya sehingga keinginan untuk keluar dari organisasinya makin sedikit, namun akan menambah motivasi dalam pekerjaannya. Sehingga dari keseluruhan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, pada penelitian ini dapat menghasilkan hipotesis sebagai berikut,

H5b: *Work Engagement* memediasi pengaruh antara *Self-efficacy* terhadap *Quitting Intention*

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Inti
1	Ibrahim, S.N., Suan, C.L. and Karatepe, O.M.	<i>'The effects of supervisor support and self-efficacy on call center employees' work engagement and quitting intention'</i>	2019	Penelitian ini menjadi acuan utama dalam jurnal, juga digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini seperti variabel Supervisor Support, Self-efficacy, Work Engagement, dan Quitting Intention.
2	Pattnaik S.C., Panda N.	<i>'Supervisor support, work engagement and turnover intentions: evidence from indian call center'</i>	2020	Hasil dari jurnal ini akan digunakan sebagai jurnal pendukung dari penulis, dengan melihat konteks atau variabel yang dibahas. Penelitian ini sebagai landasan dalam menjelaskan 3 dari 4 variabel utama yaitu Supervisor support, Work Engagement, dan Quitting Intention. Penelitian ini memiliki objek

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Inti
				yang sama seperti jurnal utama.
3	Kissi E., Ikuabe M.O., Aigbavboa C.O.,	<i>'Mediating role of work engagement in the relationship between supervisor support and turnover intention among construction workers'</i>	2023	Dalam penelitian ini hasilnya akan dijadikan sebagai acuan bagi penulis yang membantu pendalaman pemahaman atas variabel Supervisor Support, Work Engagement juga Turnover Intention. Yang menjadi pembeda dari penelitian ini adalah objek.
4	Shahid M., Nizam K., Hameed S.	<i>'Impact of growth satisfaction, supervisory support, and self-efficacy on job performance: a mediating role of job satisfaction'</i>	2023	Penelitian ini menjadi acuan bagi penulis yang membantu pendalaman pemahaman atas pengaruh yang positif dari 2 variabel yang akan diteliti yaitu Supervisor support berpengaruh terhadap Self-efficacy
5	Rai A., Patyal V.S.,	<i>'The mediating role of self-efficacy</i>	2020	Hasil temuan dari penelitian ini

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Inti
	Maheshwari S.	<i>between job challenges and work engagement: evidence from indian power sector employees'</i>		memberikan pemahaman kepada peneliti atas 2 variabel yaitu Self-efficacy sebagai mediasi yang memiliki pengaruh positif atas Work Engagement
6	Shi X., Gordon S.	<i>'Organizational support versus supervisor support: the impact on hospitality managers psychological contract and work engagement'</i>	2020	Hasil temuan dari penelitian ini memberikan pemahaman kepada peneliti atas 2 variabel yaitu Supervisor Support yang memiliki dampak positif terhadap Work Engagement
7	Dedahanov et. al.	<i>'Paternalistic leadership styles and employee voice: the roles of trust in supervisors and self-efficacy'</i>	2022	Hasil temuan dari penelitian ini membantu peneliti dalam pemahaman 2 variabel yaitu Self-efficacy memberi pengaruh seperti memoderasi kepercayaan terhadap supervisor sehingga ketika terdapat pengaruh yang

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Inti
				positif, tingkat efikasi diri karyawan menjadi tinggi.
8	Hardaningtyas R.T.,	<i>'Personal resources and turnover intention among private sector employees: does work engagement still matter?'</i>	2020	Penelitian ini dijadikan sebagai acuan bagi penulis yang membantu pendalaman pemahaman atas variabel Quitting Intention, Self-efficacy juga Work Engagement. Hasil yang didapatkan pun kedua variabel tersebut memiliki dampak menurunkan Quitting intention karyawan
9	Kaur R., Randhawa G.	<i>'Supportive supervisor to curtail turnover intentions: do employee engagement and work-life balance play any role?'</i>	2020	Penelitian ini dijadikan sebagai acuan bagi penulis yang membantu pendalaman pemahaman atas variabel Supervisor Support, Work Engagement juga Quitting Intention. Hasil dari

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Inti
				<p>penelitian ini menunjukkan bahwa Supervisor Support juga Work Engagement memberikan pengurangan tidak langsung atas variabel Quitting Intention.</p>
10	Ntseke T., Mitonga-Monga J., Hoole C.	<i>'Transformational leadership influences on work engagement and turnover intention in an engineering organisation'</i>	2022	<p>Hasil temuan dari penelitian ini memberikan pemahaman kepada peneliti atas 2 variabel yaitu Work Engagement dengan moderasi Transformational Leadership dapat meningkatkan dedikasi dan upaya dari karyawan sehingga Quitting Intentionnya berkurang.</p>