

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 *Turnover Intention*

Turnover Intention di definisikan sebagai keinginan karyawan untuk keluar dari suatu organisasi atau perusahaan dengan periode tertentu, dimana *turnover* ini berdampak langsung kepada penurunan kinerja karyawan (Mello, 2015). Sedangkan menurut Gary Dessler (2018) dalam buku *Human Resources Management 16th edition*, *Turnover* adalah tingkat karyawan meninggalkan perusahaannya dalam kurun waktu tertentu, dimana motivasi kerja, dukungan sosial, dan kelelahan kerja menjadi faktor yang mempengaruhi niat karyawan melakukan turnover. Fenomena *turnover* ini sangat berpengaruh bagi perusahaan tidak hanya mengganggu stabilitas operasional tetapi juga meningkatkan biaya terkait rekrutmen, pelatihan, dan adaptasi karyawan baru (Arvi Iskandar, 2025). *Turnover* merupakan masalah atau fenomena yang cukup berpengaruh karena berdampak bagi kestabilan perusahaan dan pada akhirnya membuat perusahaan tidak efisien karena kehilangan karyawan yang berpengalaman dan harus mengeluarkan biaya tambahan untuk proses rekrutmen. Sedangkan menurut Setiorini (2011) dalam jurnal “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Pengaruhnya Terhadap Pengunduran Diri Karyawan”, menyatakan tingginya pengunduran diri atau *turnover* dalam mengganggu efisiensi perusahaan. Hal ini disebabkan karena pengganti harus dipersiapkan untuk melanjutkan tanggung jawab pada posisi tersebut, dengan demikian ketika terjadi pengunduran diri yang tinggi dapat mengganggu efektivitas perusahaan. *Turnover Intention* merupakan fenomena yang terjadi karena ketidakpuasan yang terus menerus dan kemudian mengganggu karyawan dalam bekerja, selanjutnya mendorong karyawan tersebut

menjauh (pertikaian dengan atasan atau rekan kerja) (Noe et al., 2016) *Turnover Intention* merupakan fenomena yang terjadi dalam dunia pekerjaan dimana karyawan memutuskan keluar dan berganti pekerjaan karena berbagai alasan, dimana fenomena ini berdampak bagi kinerja, moral, dan keberlanjutan karyawan (Bussin, 2018)

2.1.2 Job Stress

Job Stress merupakan suatu reaksi atau perasaan karyawan yang timbul karena adanya tekanan dari lingkungan kerja atau tempat kerja, dimana karyawan menganggap tempat kerjanya mengancam secara mental maupun fisik. Tingkat stress kerja yang tinggi ini menjadikan karyawan yang bekerja tidak sehat, kurang termotivasi, dan melakukan *turnover* (Lu et al., 2017) Work stress merupakan keinginan untuk meninggalkan organisasi atau perusahaan karena karyawan tersebut sudah merasa menjadi isu penting bagi perusahaan. *Job Stress* juga dapat di definisikan sebagai sudut pandang responden terhadap kondisi yang berhubungan dengan pekerjaan dan kesetaraan kerja karyawan di suatu organisasi atau perusahaan (Anees et al., 2021). *Job Stress* merupakan situasi dimana seorang karyawan menerima tekanan kerja yang berlebihan dan bentuknya meliputi kecemasan, depresi, kemarahan, sakit kepala, kecelakaan, dan penyakit lainnya. Selain itu *Job Stress* juga merupakan bentuk emosi yang disebabkan oleh masalah non pekerjaan seperti perceraian dan banyak beban kerja lain diluar kantor, sehingga berpengaruh ke produktivitas karyawan dalam bekerja (Gary Dessler, 2018). *Job Stress* juga berarti ketegangan yang di rasakan ketika mengerjakan tugas pekerjaan karena adanya tuntutan, kendala, dan perasaan tidak yakin akan kemampuan diri sendiri (Kinicki & Williams, 2016).

2.1.3 Presenteeism

Presenteeism merupakan keadaan yang mengacu pada situasi di mana seorang karyawan memilih untuk tetap bekerja dan menyelesaikan tugasnya meskipun sedang sakit atau kurang sehat dan dihari kerja (Ning et al., 2023). *Presenteeism* merupakan kondisi dimana karyawan yang

harus bekerja padahal dihari tersebut merupakan waktu untuk tinggal di rumah dan harus beristirahat, hal ini menyebabkan penurunan kinerja dan produktivitas kerja (Selvi Sarigül, 2024). Berdasarkan McGregor & Caputi (2022) dalam buku “*Presenteeism Behaviour*”, menjelaskan bahwa *Presenteeism* merupakan gambaran dimana karyawan datang ke kantor untuk bekerja dalam keadaan sakit. *Presenteeism* dalam konteks konsekuensi adalah menghadiri pekerjaan dalam keadaan sakit sehingga berdampak pada produktivitas, target dalam bekerja, dan mental karyawan yang disebabkan oleh kesehatan. Sedangkan menurut Karanika-Murray & Cooper (2018) menjelaskan bahwa *Presenteeism* adalah fenomena yang menggambarkan bahwa orang-orang akan tetap bekerja walaupun memiliki keluhan medis dan kesehatan yang memburuk, biasanya mereka membutuhkan istirahat dan tidak hadir dalam pekerjaan. Cooper juga menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi hal tersebut bermacam-macam, bisa dari faktor keuangan, kecepatan kerja, tekanan waktu, dan tuntutan pekerjaan.

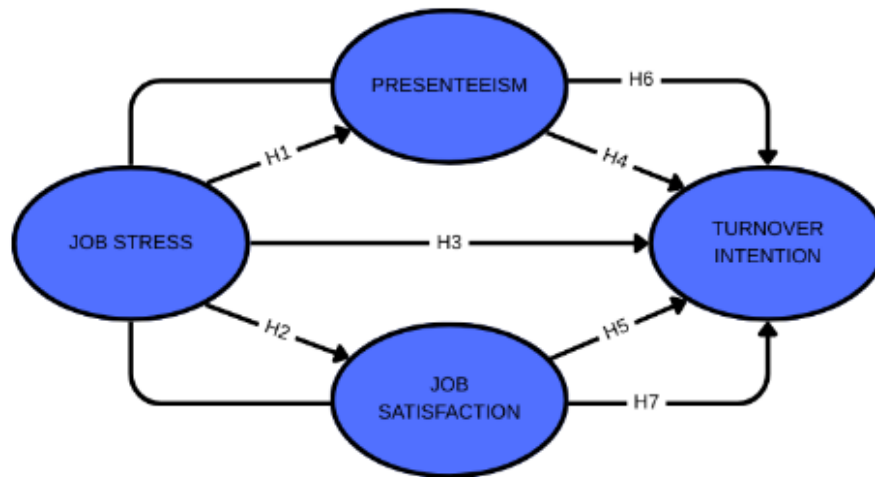
Konsep *Presenteeism* merupakan ketika seorang karyawan tetap bekerja meskipun dalam keadaan tidak sehat atas dasar dedikasi, dimana hal ini diakibatkan karena beberapa hal seperti beban kerja yang berlebihan, belum mendapatkan hak cuti, pekerjaan belum selesai, dan target yang belum tercapai (Hesketh & Sir Cary Cooper, 2018)

2.1.4 Job Satisfaction

Job Satisfaction merupakan *feedback* atau reaksi emosional positif yang timbul terhadap pekerjaan dimana *Job Satisfaction* yang rendah akan meningkatkan jumlah *turnover* dan tingkat *Job Satisfaction* yang tinggi dapat mengurangi resiko *Turnover Intention* karyawan (Lu et al., 2017). *Job Satisfaction* merupakan perasaan senang yang timbul karena pekerjaan seorang karyawan memenuhi atau memungkinkan terpenuhi dan nilai-nilai penting dalam pekerjaan tersebut tercapai (Noe et al., 2016). *Job Satisfaction* merupakan perasaan puas karyawan ditempat

kerja, karyawan yang bahagia ditempat kerja cenderung bertahan di perusahaan dan lingkungan tempatnya mendukung hal tersebut. *Job Satisfaction* merupakan gambaran kepuasan fisik dan psikologis karyawan dalam pekerjaannya, *Job Satisfaction* didefinisikan sebagai realisasi nilai nilai kerja dan menghasilkan kondisi emosional yang menyenangkan (Jiang et al., 2022). *Job Satisfaction* merupakan perasaan positif yang timbul dari karyawan tentang pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi karakteristik, dimana karyawan yang memiliki perasaan puas dengan pekerjaan memiliki perasaan positif, sedangkan seseorang yang kepuasan kerjanya rendah memiliki perasaan negatif (Robbins & Judge, 2019). *Job Satisfaction* adalah fenomena di tempat kerja yang tidak sama diartikan bagi setiap orang, *Job Satisfaction* terjadi akibat usia dan perbedaan demografis. Oleh sebab itu faktor faktor yang mempengaruhi hal tersebut adalah kepastian bekerja, kompensasi, komunikasi antar karyawan dan senior, benefit, perasaan aman saat bekerja, budaya perusahaan, *work life balance*, hubungan karyawan dengan atasan, dan kesempatan untuk mengembangkan karir (Mello, 2015). *Job Satisfaction* merupakan suatu perasaan yang timbul di lingkungan kerja yang dirasakan oleh perusahaan karena adanya lingkungan pekerjaan yang positif dan sehat, hal ini meningkatkan kepuasan dan produktivitas. Faktor yang mempengaruhi *Job Satisfaction* ini adanya beberapa faktor yaitu kegembiraan bekerja, dukungan manajer, dukungan pengembangan karir, pujian dan pengakuan dalam bekerja (Cabral -thomas Lee, 2022). *Job Satisfaction* adalah fenomena yang menilai sejauh mana karyawan merasa positif atau negatif terhadap aspek pekerjaannya, kepuasan kerja ini merupakan fenomena yang bergantung pada beberapa komponen seperti pekerjaan, gaji, promosi, rekan kerja, dan supervisi (Kinicki & Williams, 2016).

2.2 Model Penelitian



Gambar 2. 1 Model Penelitian Jurnal Utama

(Ning et al., 2023)

Model penelitian digunakan pada penelitian ini berdasarkan model penelitian yang dilakukan oleh Liangwen Ning dengan judul “*The Mediating Role of Job Satisfaction and Presenteeism on the Relationship between Job Stress and Turnover Intention among Primary Health Care Workers*”. Pada penelitian ini terdapat beberapa variable dependen dan independen, variabel tersebut sebagai berikut. *Turnover Intention* sebagai variabel dependen, *Job Stress* sebagai variabel independen, serta *Presenteeism* dan *Job Satisfaction* sebagai variabel mediasi.

2.3 Hipotesis Penelitian

Pada penelitian ini, terdapat dugaan yang dilakukan oleh peneliti atas hasil penelitian yang membahas Pengaruh *Job Stress* terhadap *Turnover Intention* melalui *Presenteeism* dan *Job Satisfaction* Pada Generasi Z di Industri *Education Technology*, maka hipotesis yang penelitian sebagai berikut:

1. *Job Stress* terhadap *Presenteeism*

Berdasarkan penelitian Ning et al. (2023) menyimpulkan bahwa *Job Stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Presenteeism*. Dimana dengan tingkat stress kerja yang meningkat menyebabkan kesehatan karyawan

menurun karena beban kerja yang meningkat. Penelitian Seval Selvi (2024) juga mendapatkan bahwa *Job Stress* juga memiliki pengaruh yang positif terhadap *Presenteeism*, dimana semakin tinggi stress kerja, akan berdampak pula pada tingkat *Presenteeism*. Sehingga hipotesis sebagai berikut:

H1: *Job Stress* berpengaruh positif terhadap *Presenteeism*

2. *Job Stress* terhadap *Job Satisfaction*

Dalam penelitian Ning et al. (2023) menyimpulkan bahwa stress kerja memiliki efek negatif terhadap kepuasan kerja. Dimana menurut penelitian ini dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja akan menurun jika stress kerja pada karyawan meningkat, hal ini lah yang menyebabkan penurunan motivasi dan kepuasan kerja. Selain itu, dalam penelitian Seval Selvi (2024) *Job Stress* memiliki pengaruh yang negatif terhadap *Job Satisfaction*, dimana semakin tinggi stress kerja pada karyawan, semakin rendah pula kepuasan kerja pada karyawan. Sehingga hipotesis sebagai berikut:

H2: *Job Stress* berpengaruh negatif terhadap *Job Satisfaction*

3. *Job Stress* terhadap *Turnover Intention*

Dari penelitian yang dilakukan oleh Ning et al. (2023) yang membahas tentang *Job Stress*, menyimpulkan bahwa stress kerja karyawan memiliki hubungan yang positif terhadap *Turnover Intention*. Dimana dengan stress kerja yang meningkat menyebabkan beban kerja yang meningkat pada karyawan tersebut dan pada akhirnya menyebabkan karyawan tersebut memiliki niat untuk pindah kerja. Sehingga hipotesis sebagai berikut:

H3: *Job Stress* memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention*

4. *Presenteeism* terhadap *Turnover Intention*

Dalam penelitian Ning et al. (2023) menyimpulkan bahwa *Presenteeism* memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention*, dimana beban kerja yang berat akan mempengaruhi kinerja dan menyebabkan peningkatan pengaruh kepada kesehatan karyawan sehingga dengan kondisi kesehatan

karyawan yang menurun akan menyebabkan karyawan ingin mengundurkan diri. Penelitian Zhang (2024) juga menjelaskan bahwa *Presenteeism* memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap *Turnover Intention*. Dimana *Turnover Intention* pada perawat memiliki korelasi signifikan dengan faktor-faktor seperti jabatan profesional dan rata-rata jam kerja per hari. Sehingga hipotesis sebagai berikut:

H4: *Presenteeism* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*

5. *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan penelitian Geremias et al. (2025) *Job Satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* dikarenakan kepuasan kerja atau *Job Satisfaction* terjadi ketika karyawan merasakan kesenangan di lingkungan kerja akibat kepentingan pribadi dan organisasi yang menurunkan niat berpindah kerja. Penelitian Yong Lu et.al (2017) *Turnover Intention* berhubungan negatif dengan kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) dan berhubungan secara langsung. Sehingga hipotesis sebagai berikut:

H5: *Job Satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*.

6. *Presenteeism* memediasi *Job Stress* dan *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil dari penelitian Ning et al. (2023) menjelaskan bahwa *Presenteeism* berpengaruh positif terhadap stress kerja dimana hal ini menyebabkan tingkat turnover yang tinggi. Sehingga dapat dikatakan bahwa dengan meningkatkan tingkat stress kerja, tingkat *Presenteeism* karyawan juga meningkat sehingga menyebabkan *turnover* meningkat. Sehingga hipotesis sebagai berikut:

H6: *Presenteeism* positif memediasi *Job Stress* dan *Turnover Intention*

7. *Job Satisfaction* memediasi *Job Stress* dan *Turnover Intention*

Penelitian yang dilakukan oleh (Ning et al., 2023) membuktikan bahwa kepuasan kerja mendukung efek mediasi terhadap stress kerja dan tingkat turnover. Dimana kepuasan kerja dapat meringankan stress kerja pada

karyawan dan memenuhi kebutuhan psikologis dan emotional karyawan, hal ini menyebabkan tingkat turnover karyawan menurun. Sehingga hipotesis sebagai berikut:

H7: *Job Satisfaction* positif memediasi *Job Stress* dan *Turnover Intention*

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Temuan Penelitian
1.	Liangwen Ning, Huanhuan Jia, Shang Gao, Minghui Liu, Jiaying Xu, Sangyangji Ge, Ming Li, and Xihe Yu (2023)	<i>The mediating role of Job Satisfaction and Presenteeism on the relationship between Job Stress and Turnover Intention among primary health care workers</i>	Penelitian ini menghasilkan pengaruh positif antara stress kerja dan <i>Turnover Intention</i> . Penelitian ini juga menjelaskan pengaruh negatif yang signifikan antara <i>Job Satisfaction</i> dan <i>Turnover Intention</i> , serta pengaruh positif yang signifikan antara <i>Presenteeism</i> dan <i>Turnover Intention</i> .
2.	Seval Selvi (2024)	<i>The Mediating Role of Job Satisfaction and Presenteeism in The Relations Between Job Stress and Turnover Intention: An Application in Family Health Centres</i>	Dalam penelitian ini ditemukan bahwa <i>Job Stress</i> memiliki pengaruh yang negatif terhadap <i>Job Satisfaction</i> , dimana semakin tinggi stress kerja pada karyawan, semakin rendah pula kepuasan kerja pada karyawan. Selain itu <i>Job Stress</i> juga memiliki pengaruh yang positif terhadap <i>Presenteeism</i> , dimana semakin tinggi stress kerja, akan berdampak pula pada tingkat <i>Presenteeism</i> .

			Dalam penelitian ini pula, bahwa <i>Job Satisfaction</i> memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap turnover, sedangkan <i>Presenteeism</i> memiliki pengaruh yang positif.
3.	Nan Jiang et.al (2022)	<i>The Relationship Between Occupational Stress and Turnover Intention Among Emergency Physicians: A Mediation Analysis</i>	Penelitian ini ditemukan bahwa dalam permodelan permasalahan struktural. Stress kerja memiliki efek langsung terhadap <i>Turnover Intention</i>
4.	Xuwen Zhang, Liyan Bian, Xue Bai, Dezhong Kong, Li Liu, Qing Chen, and Ningxiu Li (2020)	<i>The influence of Job Satisfaction, resilience and work engagement on Turnover Intention among village doctors in China: a cross-sectional study</i>	Penelitian ini kepuasan kerja memiliki hubungan yang kuat dengan <i>Turnover Intention</i> . Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan dengan <i>Turnover Intention</i> .
5.	Amlan Haque, Mario Fernando, and Peter Caputi (2019)	<i>Perceived human resource management and Presenteeism Mediating effect of Turnover Intentions</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perceived HRM pada karyawan memengaruhi <i>Presenteeism</i> dan <i>Turnover Intention</i> , serta penelitian ini juga menjelaskan bahwa turnover intention memengaruhi <i>Presenteeism</i> secara positif
6.	Jingshuo Zhang, Xin Yang, Xiaoman Zhang, Yuping Liu, Mengshi Liu, Yu Fang, Mengjie Liu, and Min Wu (2024)	Mediating effects of social support and <i>Presenteeism</i> on <i>Turnover Intention</i> and post-traumatic stress disorder among Chinese nurses in the post-pandemic era: a cross-sectional study	Dalam penelitian ini ditemukan bahwa <i>Presenteeism</i> memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap <i>Turnover Intention</i> . Dimana <i>Turnover Intention</i> pada perawat memiliki korelasi signifikan dengan faktor-

			faktor seperti jabatan professional dan rata-rata jam kerja per hari.
7.	Qingsen He, Dandan Zhang, and Shan Cao (2025)	<i>Presenteeism and Chinese clinical nurses Turnover Intention: the mediating role of frustration and job burnout</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>Presenteeism</i> berhubungan signifikan dengan frustrasi, kelelahan kerja, dan <i>Turnover Intention</i> . Kelelahan kerja akan mempengaruhi <i>Presenteeism</i> secara signifikan dan <i>Presenteeism</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> .
8.	Yong Lu et.al (2017)	<i>The relationship between job satisfaction, work stress, work-family conflict, and Turnover Intention among physicians in Guangdong, China: a cross-sectional study</i>	Pada penelitian ini menjelaskan bahwa <i>Turnover Intention</i> berhubungan negatif dengan kepuasan kerja (<i>Job Satisfaction</i>) dan berhubungan secara langsung. Sedangkan stress kerja memiliki pengaruh yang positif dengan <i>Turnover Intention</i> .
9.	Wenjie Zhang, Hongdao Meng, Shujuan Yang, and Danping Liu (2018)	<i>The Influence of Professional Identity, Job Satisfaction, and Work Engagement on Turnover Intention among Township Health Inspectors in China</i>	Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap <i>Turnover Intention</i> dan menjadi contributor paling kuat yang mempengaruhi turnover intention

10.	Nazim Ali (2008)	<i>Factors Affecting Overall Job Satisfaction and Turnover Intention</i>	Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat 4 aspek yang terdapat di kepuasan kerja, yaitu gaji, promosi, <i>rewads</i> , dan tunjangan. Sehingga kepuasan kerja memiliki korelasi yang kuat terhadap <i>Turnover Intention</i> .
-----	------------------	--	---

Sumber: Dokumen Pribadi, 2025

