

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

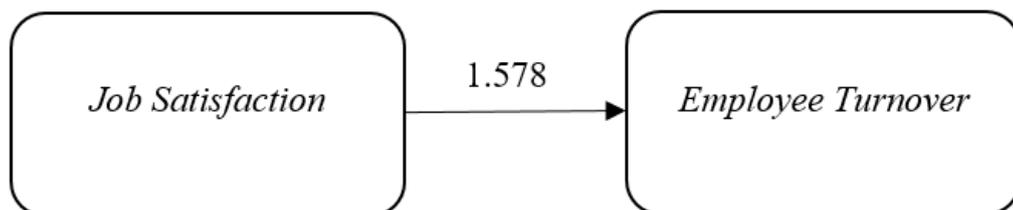
#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Sub bab ini menjelaskan tentang penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan fokus penelitian dan sub-fokus penelitian. Hal ini dapat dipakai untuk membangun kerangka konseptual dalam penelitian.

Penelitian terdahulu juga dijadikan sebagai acuan atau sumber dalam penelitian untuk dikembangkan dengan objek yang lebih baru.

##### 1. Bayand Jamal Ali *et al* (2021)

Penelitian ini berjudul “*Employee Turnover Intention and Job Satisfaction*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui korelasi antara kepuasan kerja dan *turnover intention*. Sampel dalam penelitian ini adalah 144 pekerja di Rumah Sakit Erbil. Data yang diperoleh dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan kuantitatif. Berikut adalah kerangka pemikiran terdahulu :



Sumber : Ali & Anwar (2021)

Gambar 2. 1  
KERANGKA PEMIKIRAN BAYAND JAMAL ALI

Hasil Penelitian :

1. *Job Satisfaction* berpengaruh terhadap *Turnover Intention*

Persamaan :

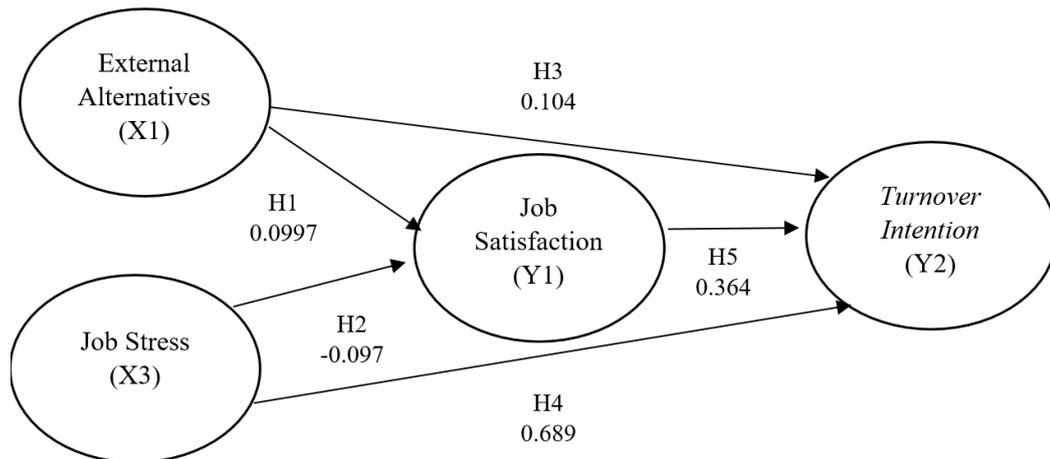
1. Variabel dependen *Job Satisfaction*
2. Variabel independen *Turnover Intention*

Perbedaan :

1. Teknik pengambilan sample pada penelitian ini menggunakan Teknik *random sampling*. Yaitu seluruh karyawan mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi sample
2. Responden yang diteliti berbeda. Pada penelitian terdahulu menggunakan pekerja di rumah sakit di Erbil. Sedangkan pada penelitian ini responden merupakan karyawan generasi z yang bekerja di *coffee shop* Gresik
3. Pada penelitian terdahulu menggunakan 1 (satu) X yaitu *Job Satisfaction* dan 1 (satu) Y yaitu *Employee Turnover*. Sedangkan pada penelitian ini *Job Satisfaction* sebagai variabel mediasi (Z)

## 2. **Ramlawati et al (2021)**

Penelitian ini berjudul “*External Alternatives, Job Stress on Job Saqtisfaction and Employee Turnover Intention*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh alternatif, pengaruh eksternal, kepuasan kerja, stres kerja terhadap *turnover intention*. Populasi pada penelitian ini pekerja pada PT Bank Mandiri Regional X Sulawesi Utara. Responden di penelitian ini berjumlah 100 orang. Teknik analisis yang digunakan menggunakan software Partial Least Square (PLS) Berikut adalah kerangka dari penelitian terdahulu :



Sumber : Ramlawati *et al.*, (2021)

Gambar 2. 2  
Kerangka Pemikiran Ramlawati

Hasil Penelitian :

1. *External Alternatives* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction*
2. *Job Stress* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction*
3. *External Alternatives* berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*
4. *Job Stress* berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*
5. *Job Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*

Persamaan :

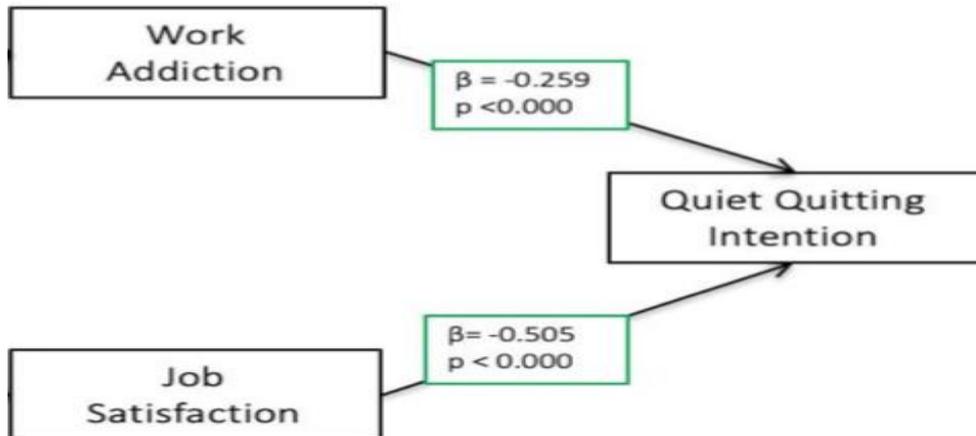
1. Penelitian menggunakan kuesioner
2. Variabel Dependen yaitu *Job Satisfaction*
3. *Software* yang digunakan sama yaitu *Partial Least Square (PLS)*

Perbedaan :

1. Model pada penelitian terdahulu menggunakan model struktural, sedangkan pada penelitian ini model yang digunakan adalah model penelitian kuantitatif
2. Pengambilan data pada penelitian terdahulu berlokasi di Ibu kota Makassar, sedangkan pada penelitian ini berlokasi di Kota Gresik
3. Penelitian terdahulu menggunakan responden karyawan yang bekerja pada PT Bank Mandiri Regional X Sulawesi Utara. Sedangkan penelitian ini menggunakan responden karyawan gen z yang bekerja di *coffee shop* Gresik

### 3. Z. Xueyun *et al* (2024)

Penelitian ini berjudul “*Modeling quiet quitting intention among academics : Mediating effect of work addiction and satisfaction*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi niat berhenti atau *quiet quitting intention*. Populasi pada penelitian ini adalah 629 sivitas akademika melalui survei *online* dan menggunakan kuadrat terkecil parsial permodelan persamaan (PLS-SEM) untuk menganalisis hubungan antara faktor tersebut. Berikut adalah kerangka dari penelitian terdahulu :



Sumber : Xueyun *et al.*, (2024)

Gambar 2. 3  
Kerangka Pemikiran XueyunN *et al.*, (2023)

Hasil Penelitian :

1. Work addiction dan *Job Satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap quiet quitting
2. Reward fairness berpengaruh positif terhadap work addicted dan *Job Satisfaction*
3. Psychology empowerment berpengaruh positif terhadap work addicted dan job satisfaction

Persamaan :

1. Variabel Independen yaitu *Quiet Quitting*
2. Variabel Dependen yaitu *Turnover Intention*

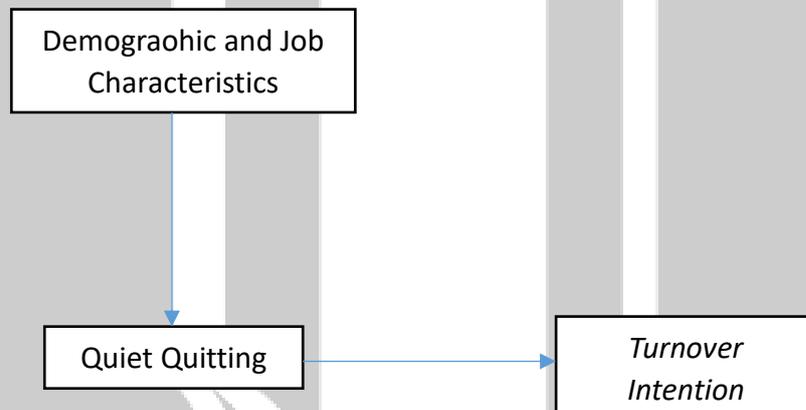
Perbedaan :

1. Model persamaan pada penelitian terdahulu menggunakan model struktural kuadrat terkecil, sedangkan pada penelitian ini menggunakan model penelitian kuantitatif

2. Responden pada penelitian sebelumnya merupakan 629 sivitas akademika. Sedangkan responden pada penelitian ini merupakan karyawan generasi z yang bekerja di *coffee shop* Gresik

#### 4. Galantis *et al* (2024)

Penelitian ini berjudul “*Quiet Quitting among Nurses Increases Their Turnover Intention : Evidence from Greece in the Post COVID-19 Era*” . Yang menjadi latar belakang pada penelitian ini adalah, karena niat berpindah adalah faktor penentu kuat dari perilaku berpindah yang sebenarnya, para peneliti harus mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan sisi berpindah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai pengaruh berhenti secara diam-diam atau *quiet quitting* terhadap niat berpindah. Selain itu, penelitian ini menguji dampak beberapa demografi dan karakteristik pekerjaan terhadap niat berpindah. Penelitian ini merupakan studi *cross-sectional* dengan responden yang diperoleh merupakan 629 perawat di Yunani.



Sumber : Galanis *et al.*, (2024)

Gambar 2. 4  
Kerangka Pemikiran Galantis *et al.*, (2024)

Hasil penelitian :

1. hasil penelitian ini menunjukkan hubungan positif antara pengalaman dan *Turnover*.
2. Penelitian ini menyelidiki untuk pertama kalinya dampak *Quiet Quitting* terhadap *Turnover Intention* pada sampel perawat rumah sakit.
3. Penelitian ini mengacu pada tingginya proporsi perawat yang mengalami *Quiet Quitting* terhadap *Turnover Intention*.
4. Salah satu factor yang ditemukan dapat mempengaruhi *Turnover Intention* dan *Quiet Quitting* adalah kurangnya staf keperawatan yang menyebabkan kelalahan dalam bekerja.

Persamaan :

1. Variabel Independen yaitu *Quiet Quitting*
2. Variabel Dependen yaitu *Turnover Intention*

Perbedaan :

1. Pada penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi multivariable, sedangkan pada penelitian ini menggunakan analisis jalur atau *path analysis*
2. Responden pada penelitian sebelumnya merupakan 629 perawat di Yunani. Sedangkan responden pada penelitian ini merupakan karyawan generasi z yang bekerja di *coffee shop* Gresik

Tabel 2. 1  
Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian (Variabel Bebas)	Sample Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1	Ali <i>et al.</i> , (2021)	<i>Employee Turnover Intention and Job Satisfaction</i>	<i>Employee Turnover</i>	144 pekerja di Rumah Sakit Erbil	Analisis Korelasi	Terdapat korelasi positif antara <i>job satisfaction</i> dan <i>employee turnover</i>
2	Ramlawati <i>et al.</i> , (2021)	<i>External Alternatives, Job Stress on Job Satisfaction and Employee Turnover Intention</i>	<i>Job Satisfaction</i>	Pekerja pada PT Bank Mandiri Regional X Sulawesi Utara	Analisis permodelan persamaan struktural (SEM)	<i>Job Satisfaction</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i>
4	Xueyun <i>et al.</i> , (2024)	<i>Modeling quiet quitting intention among academics : Mediating effect of work addiction and satisfaction</i>	<i>Quiet Quitting</i>	629 sivitas akademika	Analisis model persamaan struktural kuadrat terkecil parsial (PLS-SEM)	<i>Job Satisfaction</i> berpengaruh negatif namun signifikan terhadap <i>Quiet Quitting Intention</i>
5	Galanis <i>et al.</i> , (2024)	<i>Quite Quitting among Nurses Increases Their Turnover Intention : Evidence from</i>	<i>Quite Quitting</i>	629 perawat di Yunani	Regresi Multivariabel IBM SPSS 21.0	<i>Quite Quitting</i> berpengaruh negatif namun signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i>

		<i>Greece in the Post-COVID-19 Era</i>				
6	Minkyung <i>et al.</i> , (2023)	<i>Effect of the Employees' Mental Toughness on Organizational Commitment and Job Satisfaction : Mediating Psychological Well-Being</i>	<i>Employees' Mental Toughness</i>	534 pekerja kantor di perusahaan Korea	Analisis permodelan persamaan struktural (SPSS)& Analisis jalur hipotesis (AMOS)	Mental toughness berpengaruh positif dan signifikan terhadap psychological well-being, organizational commitment dan job satisfaction. Psychological well-being memediasi antara mental toughness terhadap job satisfaction . Mental toughness berpengaruh terhadap organizational commitment

Sumber : Diolah dari Maharani, A., & Tamara, D. (2024), Adnan, M., Bakhtawar, A., Zahra, R.T., (2021), Minkyung, L., & Boyoung, K., (2023),

Galanis *et al.* (2023)

## 2.2 Landasan Teori

### 1. Kepuasan Kerja

Menurut Indrasari (2017) pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Menurut Xueyun et al., (2024) kepuasan kerja ditandai oleh 8 faktor. Diantaranya adalah *benefit, schedulling, balance between family and work, relation with colleagues, social opportunities, opportunities for professional development, praise and recognition of work, dan control and responsibility for work*. Kepuasan kerja menurut Sypniewska et al (2023) merupakan konsep multidimensional yang mengacu pada evaluasi karyawan terhadap aspek pekerjaan dan lingkungan. Dan dalam penelitiannya, menyebutkan 9 indikator dalam pengukuran kepuasan kerja diantaranya adalah :

1) *Compensation* (Kompensasi)

Bentuk imbal jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan berupa gaji, insentif, asuransi, barang atau fasilitas

2) *Colleague relationship* (Hubungan dengan kolega/rekan kerja)

Hubungan antara karyawan dengan rekan kerja lain tanpa memandang adanya perbedaan wewenang antara kedua individu tau tanggung jawab masing-masing

3) *Work environment* (Lingkungan kerja)

Merupakan hal fisik dan non-fisik di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja

4) *Career development* (Pengembangan karir)

Merupakan proses yang diterapkan organisasi untuk mendukung dan mendorong kemajuan karir karyawan

5) *Workplace management* (Manajemen tempat kerja)

Proses, praktik, dan strategi yang digunakan untuk mengelola dan mengawasi operasi sehari-hari di tempat kerja

6) *Job meaning*

Jenis pekerjaan dan kumpulan tugas yang dilakukan dan dikerjakan

7) *Occupational risk* (Resiko pekerjaan)

Mengacu pada kemungkinan terjadinya cedera atau penyakit akibat paparan di tempat kerja. Keduanya menimbulkan tingkat resiko di tempat kerja yang berbeda

8) *Workload* (Beban kerja)

Proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu

9) *Overall satisfaction* (Kepuasan keseluruhan)

Kepuasan yang dirasakan karyawan dari keseluruhan kebijakan, sistem atau lingkungan kerja

Menurut Minkyung, L., & Boyoung, K (2023) indikator pengukuran kepuasan kerja adalah kepuasan kerja afektif. Yang mana dalam indikator tersebut telah di modifikasi menjadi 4 indikator, yaitu :

1) Puas dengan yang dilakukan

Merasa senang dan cukup dengan hasil atau usaha yang telah dicapai

2) Menikmati pekerjaan

Merasa senang dan nyaman saat menjalankan tugas dan tanggung jawab

3) Merasa dihargai

Diakui dan diberi apresiasi atas keberadaan, usaha atau kontribusi

4) Ingin terus melanjutkan pekerjaan

Memiliki motivasi dan keinginan untuk tetap bekerja dan berkembang dalam tugas yang akan dilakukan

Dan dalam penelitian ini, untuk mengukur variabel kepuasan kerja atau *job satisfaction* menggunakan indikator sesuai dengan penelitian Lee & Kim (2023) yang telah di modifikasi.

## 2. *Quiet Quitting*

*Quiet Quitting* atau berhenti secara diam-diam ditandai dengan seorang karyawan yang secara diam-diam melepaskan diri dari tanggung jawabnya dan secara bertahap menjauhkan diri dari organisasi dengan tujuan meminimalkan *output* mereka (Atalay & Dagistan, 2023). Menurut Galanis *et al* (2024) menyatakan bahwa seorang karyawan yang memilih untuk *quiet quitting* akan mengurangi usahanya dan hanya melakukan tugas-tugas yang sangat diperlukan. tidak mengajukan gagasan atau praktik baru, tidak bekerja lembur, dan tidak masuk kerja lebih awal.

Penelitian ini indikator yang digunakan bersumber pada penelitian yang dilakukan oleh Galantis *et al* (2023) yang telah diuraikan dalam beberapa item, diantaranya :

1. *Detachment* (berkurangnya keterikatan)

Perasaan kebebasan emosional yang dihasilkan dari kurangnya keterlibatan dalam masalah atau situasi dan seseorang

2. *Lack of initiative* (berkurangnya inisiatif)

Kurangnya dorongan atau kemampuan seseorang mengambil tindakan untuk menyelesaikan masalah atau menangkap peluang

3. *Lack of motivation* (berkurangnya motivasi)

Kurangnya dorongan atau dukungan dalam bekerja. Dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti lingkungan, beban kerja, atau tujuan bekerja

### 3. *Turnover Intention*

*Turnover Intention* menurut Takase (2010) dalam Asri (2022) didefinisikan sebagai probabilitas bahwa seseorang akan meninggalkan pekerjaannya dalam waktu tertentu, seperti yang dirasakan oleh individu tersebut. *Turnover intention* atau niat berpindah cenderung meningkat ketika stress tidak ditangani dengan baik oleh karyawan (Ramadan et al., 2024). Sehingga menyebabkan seringnya absensi dan menurunnya produktivitas karyawan (Anita & Tamara, 2024). Sedangkan menurut Galanis et al (2024) terdapat indikator dalam pengukuran variabel *turnover intention* atau intensi *turnover* yaitu pertimbangan untuk keluar dari pekerjaan saat ini. Yang diuraikan dalam item yang juga dijadikan sebagai pengukuran dalam penelitian ini. Diantaranya yaitu :

- 1) Mempertimbangkan untuk keluar dari pekerjaan

Memulai memikirkan kemungkinan berhenti dari pekerjaan saat ini

- 2) Berfikir untuk keluar dari pekerjaan

Mempertimbangkan *resign* karena alasan tertentu

## 2.3 Hubungan antar Variabel

### **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention***

Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka semakin rendah niat karyawan untuk keluar dari pekerjaan dan sebaliknya. Karyawan yang puas dengan tugas yang dilakukan dan menikmati pekerjaannya akan memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan yang rendah. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati et al.,2012) mendukung temuan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Quiet Quitting***

Kepuasan Kerja memiliki Pengaruh negatif terhadap Terhadap *Quiet Quitting*. Karyawan dengan kesejahteraan psikologis dan kepuasan kerja yang tinggi cenderung merasa bahagia dan bekerja dengan semangat dan motivasi yang tinggi serta menunjukkan inisiatif saat bekerja. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka semakin rendah *Quiet Quitting* yang ditunjukkan karyawan dan sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja karyawan maka semakin menunjukkan motivasi dan inisiatif kerja yang rendah. Xueyun *et al* (2024) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap niat berhenti secara diam-diam.

### **Pengaruh *Quiet Quitting* Terhadap *Turnover Intention***

Studi yang dilakukan oleh Galanis *et al* (2024) bertujuan untuk menguji tinggi proporsi perawat yang memilih berhenti secara diam-diam dan niat

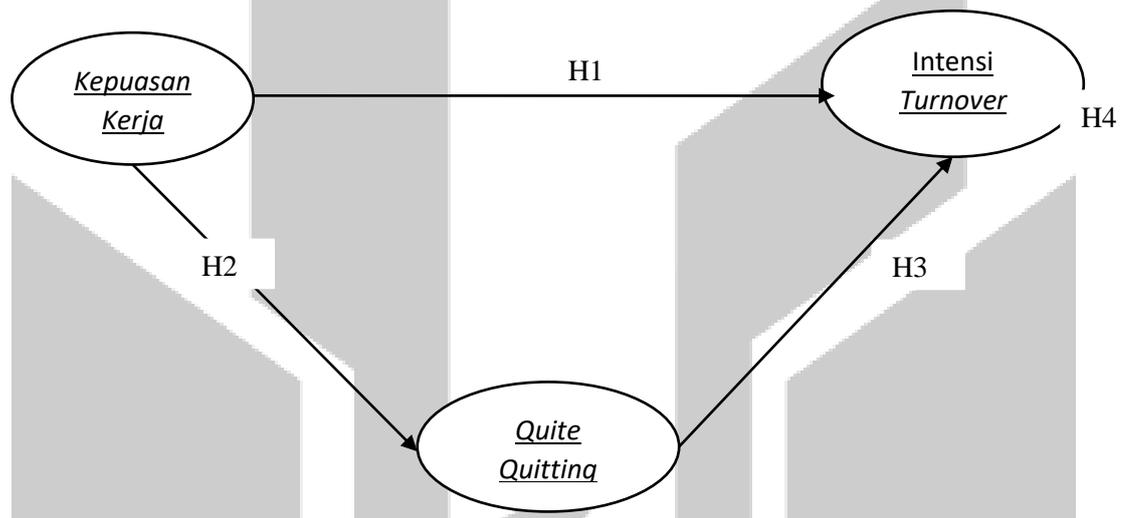
berpindah. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dari berhenti secara diam-diam atau *Quiet Quitting* terhadap niat berpindah atau *Turnover Intention*. Semakin tinggi *Quiet Quitting* yang didindikasikan melalui kurangnya inisiatif dan motivasi karyawan ketika bekerja akan menyebabkan semakin tingginya niat karyawan untuk keluar dari pekerjaan.

### **Pengaruh *Quiet Quitting* terhadap *Turnover Intention* melalui Kepuasan Kerja.**

Xueyun *et al* (2024) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap niat berhenti secara diam-diam atau *Quiet Quitting*. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka semakin rendah *Quiet Quitting* yang ditunjukkan karyawan dan sebaliknya. Sementara itu studi yang dilakukan oleh Galanis *et al* (2024) memberikan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dari berhenti secara diam-diam atau *Quiet Quitting* terhadap niat berpindah atau *Turnover Intention*. Semakin tinggi *Quiet Quitting* akan menyebabkan semakin tingginya niat karyawan untuk keluar dari pekerjaan. Berdasarkan pemaparan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa *Quiet Quitting* dapat memediasi Pengaruh antara Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*. Kepuasan kerja yang tinggi akan menurunkan *quiet quitting* dan selanjutnya rendahnya *quiet quitting* akan menurunkan *turnover intention* karyawan.

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan maka kerangka pemikiran mengenai pengaruh Kepuasan Kerja dan *Quiet Quitting* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan generasi z di *Coffee Shop* Gresik adalah sebagai berikut :



Gambar 2.5  
Kerangka Berpikir

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pada problematika, rumusan masalah dan tujuan penelitian disusun dalam kerangka berfikir. Adapun hipotesis dari penelitian ini yaitu:

H1 : Kepuasan Kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*

H2 : Kepuasan Kerja berpengaruh negatif terhadap *Quiet Quitting*

H3 : *Quiet Quitting* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*

H4 : Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* dengan mediasi *Quiet Quitting*