

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN LINGKUNGAN KERJA
NON FISIK TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN
KOLEKTOR PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE CABANG
KETAPANG DENGAN KOMITMEN ORGANISASIONAL SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

**WULAN INDAH PERMATA SARI
B1021191024**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention* dan pengaruh komitmen organisasional sebagai variabel mediasi antara kecerdasan emosional dan lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan kolektor yang berjumlah 48 orang. Kriteria sampel dalam penelitian ini menggunakan *sampling* jenuh atau mengambil keseluruhan populasi sebesar 48 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Pengujian dilakukan dengan menganalisis hasil uji instrumen, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis jalur dan uji sobel dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap komitmen organisasional, lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap komitmen organisasional, kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *turnover intention*, lingkungan kerja non fisik tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*, komitmen organisasional berpengaruh terhadap *turnover intention*, komitmen organisasional memediasi hubungan kecerdasan emosional terhadap *turnover intention* dan komitmen organisasional tidak dapat memediasi hubungan lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention*.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja Non Fisik, Komitmen Organisasional dan *Turnover Intention*

RINGKASAN SKRIPSI

PENGARUH Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Kolektor PT Federal International Finance Cabang Ketapang dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi

1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang tidak pernah bisa dipisahkan dari perusahaan. Sumber daya manusia dijadikan sebagai kunci untuk menentukan perkembangan perusahaan yang mana sumber daya manusia ini menjadi media penggerak seluruh komponen untuk keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan. Sebagai aset berharga perusahaan, maka sudah seharusnya perusahaan mengelola sumber daya manusianya dengan baik agar dapat bekerja dengan maksimal dan merasa nyaman berada di perusahaan, sehingga karyawan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan perusahaan tempatnya bekerja. Pada saat ini, membangun rasa memiliki dan membuat karyawan bertahan menjadi hal yang cukup sulit. Maka dari itu perusahaan dituntut selain dapat menyelaraskan karyawan agar produktif dan dapat meraih tujuan yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan, maka perusahaan juga haruslah dapat mempertahankan karyawan berkualitas yang dimiliki. Salah satu karyawan yang berperan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan adalah karyawan kolektor. Karyawan kolektor merupakan karyawan yang bertugas melakukan penagihan kepada konsumen yang mengalami keterlambatan pembayaran angsuran. Permasalahan yang sering terjadi pada karyawan kolektor adalah banyaknya karyawan kolektor yang keluar dari perusahaan, salah satu perusahaan yang mengalami kondisi ini adalah PT Federal International Finance Cabang Ketapang.

Keinginan atau niat karyawan untuk keluar dari perusahaan atau yang biasa disebut dengan *turnover intention* akan membawa kerugian terhadap perusahaan, baik dalam hal kerugian waktu maupun kerugian biaya. Dengan banyaknya karyawan kolektor yang keluar dari suatu perusahaan, maka perusahaan haruslah mencari pengganti dari karyawan yang keluar tersebut dan ini akan membutuhkan

waktu yang lumayan lama bagi perusahaan, karena perusahaan akan melakukan proses seleksi dengan sedemikian rupa agar dapat menemukan calon karyawan terbaik. Selain dari kerugian waktu, perusahaan juga akan banyak mengeluarkan biaya, salah satunya adalah dari memberikan pelatihan kepada karyawan baru agar karyawan baru tersebut dapat memahami dan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan maksimal, dengan semakin banyaknya karyawan yang keluar dari perusahaan maka akan semakin banyak juga biaya perusahaan untuk memberikan pelatihan kepada karyawan yang baru. Untuk itu perlulah mencari hal-hal yang menjadi penyebab banyaknya karyawan yang keluar dari suatu perusahaan. Beberapa faktor yang memiliki keterkaitan dengan *turnover intention* karyawan yaitu seperti kecerdasan emosional, lingkungan kerja non fisik dan komitmen organisasional. Karyawan kolektor yang memiliki kecerdasan emosional yang baik, lingkungan kerja non fisik yang baik serta komitmen organisasional yang tinggi dapat dijadikan cara untuk menurunkan *turnover intention*.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Turnover Intention Karyawan Kolektor PT Federal International Finance Cabang Ketapang dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi

2. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional karyawan kolektor PT Federal International Finance Cabang Ketapang
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap komitmen organisasional karyawan kolektor PT Federal International Finance Cabang Ketapang
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap *turnover intention* karyawan kolektor PT Federal International Finance Cabang Ketapang

4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention* karyawan kolektor PT Federal International Finance Cabang Ketapang?
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap *turnover intention* karyawan kolektor PT Federal International Finance Cabang Ketapang
6. Untuk menguji dan menganalisis peran mediasi variabel komitmen organisasional pada pengaruh kecerdasan emosional terhadap *turnover intention* karyawan kolektor PT Federal International Finance Cabang Ketapang
7. Untuk menguji dan menganalisis peran mediasi variabel komitmen organisasional pada pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention* karyawan kolektor PT Federal International Finance Cabang Ketapang

3. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Federal International Finance Cabang Ketapang. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Sumber data yang digunakan adalah data internal yang diperoleh dari PT Federal International Finance Cabang Ketapang. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa tanggapan responden melalui kuesioner yang disebar dan data sekunder yang berasal dari HRD PT Federal International Finance Cabang Ketapang mengenai data jumlah kolektor yang ada di perusahaan serta data jumlah kolektor yang keluar dari perusahaan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kolektor PT Federal International Finance Cabang Ketapang yang berjumlah 48 orang dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 48 responden dengan teknik penarikan sampel berupa *sampling* jenuh. Pengujian dilakukan dengan menganalisis uji instrumen, statistik deskriptif, asumsi klasik, analisis jalur dan uji sobel dengan menggunakan SPSS.

4. Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap komitmen organisasional, lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap komitmen organisasional, kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *turnover intention*, lingkungan kerja non fisik tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*, komitmen organisasional berpengaruh terhadap *turnover intention*, komitmen organisasional memediasi hubungan kecerdasan emosional terhadap *turnover intention* dan komitmen organisasional tidak dapat memediasi hubungan lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention*.

5. Kesimpulan dan Rekomendasi

Kesimpulan, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional, lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, lingkungan kerja non fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, komitmen organisasional memediasi hubungan kecerdasan emosional terhadap *turnover intention* dan komitmen organisasional tidak dapat memediasi hubungan lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention*.

Rekomendasi, Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan informasi bahwa lingkungan kerja non fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* dan komitmen organisasional tidak memediasi pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention*, untuk itu diharapkan penelitian selanjutnya agar dapat menambah dan memperluas variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi *turnover intention* karyawan. Responden dalam penelitian ini terbatas pada kolektor yang bekerja di PT Federal International Finance saja, diharapkan dapat menambah atau memperluas responden penelitian seperti penelitian pada karyawan kolektor di beberapa perusahaan agar hasil penelitian dapat lebih mendalam. Pihak perusahaan saat melakukan perekrutan karyawan untuk lebih memperhatikan kecerdasan emosional yang dimiliki calon

kolektor. Selain itu juga diharapkan perusahaan dapat meningkatkan hubungan diantara karyawan mengingat dalam penelitian ini hubungan diantara karyawan atau lingkungan kerja non fisik memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasional karyawan.

Pada penelitian ini kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan, dengan begitu diharapkan perusahaan agar dapat memberikan pelatihan kepada karyawan kolektor seperti pelatihan berkomunikasi dan pelatihan mengelola emosi agar dapat meningkatkan kecerdasan emosional karyawan kolektor. Selain itu juga dikarenakan lingkungan kerja non fisik berpengaruh terhadap komitmen organisasional, diharapkan perusahaan agar dapat rutin mengadakan kegiatan ataupun pertemuan diluar jam operasional perusahaan untuk mempererat hubungan diantara karyawan agar karyawan semakin memiliki komitmen untuk bertahan di perusahaan.