

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

Landasan teori adalah seperangkat definisi dan konsep yang tersusun secara sistematis mengenai variabel-variabel penelitian yang dilakukan. Landasan teori ini berfungsi agar penelitian yang dilakukan mempunyai dasar yang kokoh dan bukan bersifat coba-coba (Sugiyono, 2013).

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Ajzen & Fishbein (1980) sebagai pengemuka teori ini menjelaskan bahwa *theory of planned behavior* (teori perilaku terencana) merupakan perilaku seseorang yang akan terwujud jika ada niat untuk berperilaku dalam diri seseorang. Ajzen (1991) mengemukakan teori ini menggabungkan beberapa pusat konsep dalam ilmu sosial dan perilaku, dan mendefinisikan konsep-konsep ini dengan cara memprediksi niat perilaku dengan tingkat tindakan yang tinggi. Penelitian ini menggunakan teori perilaku terencana dikarenakan penelitian ini berfokus untuk mengetahui hal yang dapat mempengaruhi *turnover intention* atau niat berpindah karyawan. Dengan karyawan memiliki niat dalam berperilaku untuk keluar dari perusahaan tempatnya bekerja maka akan muncul suatu tindakan karyawan untuk keluar dari perusahaannya saat ini. Ajzen (1991) mengemukakan 3 aspek yang ada pada teori ini meliputi :

a. Sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*)

Sikap terhadap perilaku ditentukan sesuai dengan keyakinan seseorang mengenai konsekuensi yang akan diperoleh dari suatu perilaku.

b. Norma subyektif (*subjective norm*)

Norma subjektif adalah perasaan atau dugaan seseorang terhadap harapan dari orang yang ada di dalam kehidupannya tentang dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku tertentu, karena perasaan ini sifatnya subjektif, maka ini disebut norma subjektif.

c. Persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*).

Persepsi kontrol perilaku adalah perasaan seseorang mengenai usaha yang dilakukannya dalam mewujudkan suatu perilaku tertentu. Perasaan yang

berkaitan dengan perilaku kontrol ini berhubungan dengan pusat kendali. Pusat kendali berhubungan dengan keyakinan individu dimana keberhasilan dalam melakukan sesuatu tergantung pada usahanya sendiri. Persepsi kontrol perilaku ini dapat berubah sesuai situasi dan jenis perilaku yang dilakukan.

2.1.1. Kecerdasan Emosional

2.1.1.1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Emosi merupakan perasaan yang ada di diri kita yang ditujukan kepada orang lain (Robbins & Coulter, 2010). Kecerdasan emosional diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, memiliki kemampuan mengelola emosi diri dan orang lain serta mampu menjalin suatu hubungan dengan orang lain (Goleman, 1999). Menurut Gani, Tewal, & Trang (2018) kecerdasan emosional diartikan sebagai kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menyesuaikan diri dengan masalah yang ada dan berusaha dengan maksimal untuk dapat menyelesaikannya. Menurut Ratnasari, *et al* (2020) kecerdasan emosional dapat diartikan sebagai kemampuan yang dimiliki individu untuk dapat mengatur perasaan dan emosinya dan menggunakan pikiran saat bertindak. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengenali emosi, mengelola emosi serta dapat membina hubungan dengan orang lain (Edward & Purba, 2020). Menurut Djafri (2017) kecerdasan emosional diartikan sebagai kemampuan pengendalian diri, memiliki semangat untuk memotivasi diri saat mengerjakan sesuatu serta dapat berinteraksi dengan baik kepada orang lain. Dari sekian definisi kecerdasan emosional, penelitian ini merujuk pada pendapat Goleman (1999) kecerdasan emosional diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, memiliki kemampuan mengelola emosi diri dan orang lain serta mampu menjalin suatu hubungan dengan orang lain.

2.1.1.2. Indikator Kecerdasan Emosional

Patton (1998) mengemukakan ada lima dasar pengukuran dari kecerdasan emosional yang harus dimiliki seseorang meliputi :

- a. Empati, individu harus memiliki empati terhadap orang lain

- b. Menyimak, individu dapat menyimak dan mendengarkan orang lain
- c. Membaca orang, individu memiliki kemampuan untuk mengenali apa yang dirasakan oleh lawan bicaranya
- d. Memecahkan masalah, individu harus memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah
- e. Menyesuaikan, individu dapat menyesuaikan emosi dirinya dan orang lain sehingga tercipta hubungan yang baik satu sama lain.

Pengukuran kecerdasan emosional juga dikemukakan oleh Sedarmayanti (2011) meliputi :

- a. Kesadaran diri, yaitu memiliki kemampuan dalam hal merasakan emosi diri, mampu menilai diri dan memiliki kepercayaan terhadap diri sendiri.
- b. Pengelolaan diri, yaitu memiliki kemampuan mengendalikan emosi, memiliki sikap terbuka, dapat melakukan penyesuaian, dapat memotivasi diri dan memiliki optimisme yang tinggi.
- c. Kepedulian sosial, yaitu memiliki empati, dapat membaca situasi untuk bertindak serta dapat melayani orang lain.
- d. Pengelolaan hubungan, yaitu memiliki kemampuan untuk memimpin dan memotivasi orang lain serta dapat bekerja sama dengan orang lain.

Goleman (1999) juga mengemukakan indikator dalam mengukur kecerdasan emosional meliputi :

- a. Kesadaran diri, yaitu pengetahuan akan apa yang sedang dirasakan dan menggunakannya dalam pengambilan keputusan.
- b. Pengaturan diri, yaitu menangani emosi yang sedang dirasakan serta mampu pulih dari tekanan emosi.
- c. Motivasi, yaitu inisiatif kita dalam menggunakan hasrat yang dapat menuntun kita dalam melakukan suatu tindakan.
- d. Empati, yaitu merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain dan mampu menyelaraskan diri dengan beragamnya karakter yang dimiliki orang lain.
- e. Keterampilan sosial, yaitu dapat mengatur emosi dengan baik saat sedang menjalin hubungan dengan orang lain dan dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Dari sekian pengukuran kecerdasan emosional penelitian ini merujuk pada pendapat Goleman (1999) yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial dengan pertimbangan pengukuran kecerdasan emosional ini yang paling dirasakan memiliki keterkaitan dengan penelitian.

2.1.2. Lingkungan Kerja

Mulyadi (2019) mengemukakan lingkungan kerja merupakan segala yang ada di sekitar tempat kerja yang memberikan pengaruh dalam pelaksanaan tugas karyawan. Selanjutnya lingkungan kerja juga diartikan sebagai suatu tempat dan kondisi pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan menghasilkan tindakan yang berkesan dalam menjalankan setiap pekerjaan (Edward & Purba, 2020). Lingkungan kerja merupakan semua hal yang ada disekitar karyawan yang dapat memengaruhi karyawan saat melaksanakan pekerjaan sesuai tugasnya (Farida & Hartono, 2016). Farida & Hartono (2016) membedakan lingkungan kerja menjadi dua jenis yaitu lingkungan kerja yang fisik dan lingkungan kerja non fisik.

2.1.2.1. Lingkungan Kerja Fisik

2.1.2.1.1. Pengertian Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik merupakan semua keadaan yang mempengaruhi kinerja karyawan ditempat kerja (Rahmawanti, Swasto & Prasetya, 2014). Lingkungan kerja fisik juga diartikan sebagai sesuatu di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan beban tugasnya (Hendri, 2012). Menurut Sedarmayanti (1996) lingkungan kerja fisik merupakan keadaan di tempat kerja yang mempengaruhi karyawan secara langsung ataupun tidak langsung.

2.1.2.1.2. Indikator Lingkungan Kerja Fisik

Pengukuran lingkungan kerja fisik dikemukakan oleh Farida & Hartono (2016) meliputi :

- a. Pewarnaan, yaitu warna ruangan yang ada di tempat kerja karyawan yang dapat mempengaruhi semangat karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

- b. Kebersihan, yaitu kebersihan di lingkungan tempat karyawan melaksanakan pekerjaan agar karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan perasaan senang dan akhirnya menimbulkan semangat dalam diri karyawan.
- c. Ventilasi, yaitu ruang kerja yang memiliki ventilasi yang dapat terjadi pertukaran udara agar menyebabkan kesegaran fisik para karyawan.
- d. Penerangan, yaitu kecukupan penerangan ditempat kerja yang tidak menyilaukan mata yang dapat membantu karyawan saat melaksanakan pekerjaan.
- e. Musik, yaitu adanya alunan musik yang dapat menyenangkan hati karyawan saat melaksanakan pekerjaan.
- f. Keamanan, yaitu adanya jaminan terhadap keamanan saat melaksanakan pekerjaan dan akhirnya mendorong semangat kegairahan karyawan saat bekerja.
- g. Kebisingan, yaitu tidak adanya kebisingan ditempat kerja yang dapat mengganggu konsentrasi karyawan.

Sedarmayanti (1996) mengemukakan pengukuran dari lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi karyawan saat bekerja diantaranya sebagai berikut :

- a. Penerangan di tempat kerja, penerangan ditempat kerja yang dapat memperlancar karyawan saat bekerja, penerangan ini haruslah dapat menyebabkan mata karyawan tidak mengalami gangguan penglihatan.
- b. Temperatur di tempat kerja, temperatur udara yang normal dapat menjadikan karyawan semangat atau bergairah dalam menjalankan pekerjaannya.
- c. Kelembapan ditempat kerja, kelembapan merupakan banyaknya air yang ada dalam udara yang mana juga memiliki hubungan dengan temperatur udara, kelembapan udara ditempat kerja haruslah normal.
- d. Sirkulasi udara di tempat kerja, adanya sirkulasi udara menjadikan udara mengalami pertukaran dengan begitu karyawan tidak menghirup udara yang kotor.
- e. Kebisingan ditempat kerja, dengan tidak adanya kebisingan ditempat kerja menjadikan karyawan merasa tenang saat melaksanakan pekerjaannya.

- f. Getaran mekanis ditempat kerja, getaran mekanis adalah getaran yang muncul karena adanya alat mekanis, getaran mekanis akan mengganggu konsentrasi karyawan dalam bekerja, menyebabkan karyawan cepat lelah serta dapat menimbulkan penyakit seperti gangguan mata, syaraf dan sebagainya, untuk itu sangatlah penting tidak adanya getaran mekanis di lingkungan kerja.

2.1.2.2. Lingkungan Kerja Non Fisik

2.1.2.2.1. Pengertian Lingkungan Kerja Non Fisik

Mulyadi (2019) mengemukakan lingkungan kerja non fisik merupakan hubungan antara karyawan dengan sesama karyawan maupun atasan dan bawahan dalam menciptakan lingkungan kerja yang baik. Selanjutnya Lingkungan kerja non fisik adalah lingkungan kerja yang tidak tertangkap oleh mata, tetapi dirasakan melalui hubungan yang ada antar rekan kerja (Hendri, 2012). Lingkungan kerja non fisik merupakan kondisi dari hubungan antar karyawan yang mempengaruhi kerja karyawan (Rahmawanti, *et al.*, 2014). Lingkungan kerja non fisik adalah keadaan lingkungan kerja pegawai berupa suasana kerja yang harmonis di tempat kerja (Sitepu, Dalimunthe, & Sembiring, 2020). Lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang hanya dirasakan melalui hubungan sesama karyawan didalam perusahaan (Izzah, *et al.*, 2018). Dari sekian definisi lingkungan kerja non fisik, penelitian ini merujuk pada pendapat Izzah, *et al* (2018) lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang hanya dirasakan melalui hubungan sesama karyawan didalam perusahaan.

2.1.2.2.2. Indikator Lingkungan Kerja Non Fisik

Pengukuran lingkungan kerja non fisik dikemukakan oleh Farida & Hartono (2016) meliputi :

- a. Keramahan, yaitu sikap ramah di antara karyawan dalam suatu perusahaan
- b. Saling menghargai, yaitu karyawan yang dapat saling menghargai satu sama lain

Pengukuran lingkungan kerja non fisik juga dikemukakan oleh Rahmawanti, *et al* (2014) meliputi:

- a. Hubungan atasan dengan bawahan, yaitu hubungan yang terjadi antara atasan dan bawahan seperti saat atasan memberikan tugas kepada bawahan.
- b. Hubungan antar karyawan atau rekan kerja, yaitu interaksi antar karyawan yang tingkatnya sama untuk menciptakan kelancaran menyelesaikan pekerjaan.

Penelitian ini menggunakan lingkungan kerja dengan jenis lingkungan kerja non fisik, dugaan peneliti lingkungan kerja non fisiklah yang memiliki keterkaitan dengan penelitian. Ini dikarenakan karyawan kolektor merupakan karyawan lapangan yang setelah melakukan *briefing* setiap pagi, kolektor akan langsung turun kelapangan dan pekerjaan yang dikerjakan karyawan kolektor selalu dilapangan bukan di kantor. Pengukuran lingkungan kerja non fisik dalam penelitian ini merujuk pada pendapat Rahmawanti, *et al* (2014) yaitu hubungan atasan dan bawahan dan hubungan antar karyawan atau rekan kerja dengan pertimbangan pengukuran inilah yang dirasakan sesuai dengan penelitian ini.

2.1.3. Komitmen Organisasional

2.1.3.1. Pengertian Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional merupakan keinginan karyawan untuk mewujudkan tujuan dari organisasi dan selalu ingin untuk tetap menjadi bagian dari organisasi (Mathis & Jackson, 2001). Komitmen organisasional juga dapat diartikan sebagai keterikatan psikologis serta fisik karyawan terhadap organisasi tempatnya bekerja (Wirawan, 2013). Menurut Bagia (2015) Komitmen organisasi diartikan sebagai pengikatan diri karyawan dengan organisasi tempatnya bekerja untuk dapat mencapai tujuan pribadi dan tujuan dari organisasi. Komitmen organisasi merupakan karyawan yang mengidentifikasikan dirinya sebagai anggota organisasi perusahaan tempatnya bekerja dan berkeinginan mempertahankan keanggotaannya (Robbins & Coulter, 2010). Komitmen organisasional juga dapat diartikan sebagai perasaan serta sikap karyawan yang berkeinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi serta loyal terhadap organisasi demi tercapainya tujuan dari organisasi (Wibowo, 2007). Kaswan (2012) juga mengemukakan pengertian dari komitmen organisasi yaitu bersedianya karyawan untuk bertahan

diperusahaan tempatnya bekerja pada masa mendatang. Dari sekian definisi komitmen organisasional, penelitian ini merujuk pada pendapat Wibowo (2007) komitmen organisasional merupakan perasaan serta sikap karyawan yang berkeinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi serta loyal terhadap organisasi demi tercapainya tujuan dari organisasi.

2.1.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen organisasional

Faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap komitmen organisasional dikemukakan oleh Agustini (2019) meliputi :

- a. Karakteristik pribadi yaitu berkaitan dengan masa kerja individu, usia serta pengalaman kerja.
- b. Karakteristik pekerjaan yaitu berkaitan dengan identitas, umpan balik serta komunikasi yang terjalin.
- c. Karakteristik struktural yaitu berkaitan dengan lingkungan kerja seperti budaya organisasi dan hubungan yang ada serta tersedianya fasilitas yang dapat mendukung kerja.

Agustini (2019) juga mengemukakan faktor positif yang dapat menimbulkan komitmen organisasional dalam diri karyawan meliputi :

- a. Kepuasan karyawan terhadap kebijakan yang ada
- b. Kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya
- c. Kepuasan karyawan terhadap hubungan dengan rekan kerja
- d. Kepuasan karyawan terhadap atasan
- e. Kepuasan karyawan terhadap iklim kerja.

2.1.3.3. Indikator Komitmen organisasional

Pengukuran dari komitmen organisasional dikemukakan oleh Moyday, Strees, & Porter (1979) meliputi :

- a. Keyakinan yang kuat dan penerimaan tujuan serta nilai organisasi
- b. Bersedia mengerahkan upaya atas nama organisasi
- c. Keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan organisasi

Pengukuran komitmen organisasional juga dikemukakan oleh Porter, Crampon, & Smith (1976) meliputi :

- a. Kesiediaan untuk mengerahkan upaya ekstra untuk membantu organisasi keberhasilan organisasi
- b. Loyalitas terhadap organisasi
- c. Kepedulian terhadap nasib organisasi
- d. Kesiediaan untuk merekomendasikan organisasi sebagai tempat untuk bekerja

Pengukuran komitmen organisasional juga dibedakan menjadi tiga yang mana dikemukakan oleh Allen & Meyer (1996) meliputi :

- a. Komitmen afektif, karyawan yang memiliki komitmen afektif yang kuat akan selalu berada di organisasi karena keinginan karyawan yang bersangkutan. Komitmen afektif mengacu pada identifikasi diri terhadap organisasi, keterlibatan karyawan dalam organisasi, dan keterikatan emosional karyawan dengan organisasi.
- b. Komitmen berkelanjutan, mengacu pada komitmen berdasarkan kerugian yang diakui karyawan apabila keluar dari organisasi. Komitmen berkelanjutan yang kuat dalam diri karyawan, akan menjadikan karyawan menetap didalam organisasi karena karyawan yang bersangkutan butuh terutama dalam hal memikirkan kerugian dalam hal biaya yang didapat jika meninggalkan organisasi.
- c. Komitmen normatif, mengacu pada komitmen karyawan akibat adanya perasaan wajib dalam diri karyawan untuk selalu berada diorganisasi. Karyawan dengan komitmen normatif yang kuat tetap bertahan karena mereka merasa harus melakukannya, ini biasanya terjadi karena keinginan balas jasa terhadap organisasi.

Dalam penelitian ini pengukuran komitmen organisasional merujuk pada sebagian pendapat Allen & Meyer (1996) yaitu dengan menggunakan pengukuran komitmen afektif meliputi identifikasi diri terhadap organisasi, keterlibatan karyawan dalam organisasi dan keterikatan emosional dengan organisasi.

2.1.4. Turnover Intention

2.1.4.1. Pengertian *Turnover Intention*

Turnover intention adalah keinginan seseorang untuk berpindah dari perusahaan semula bekerja ke perusahaan lain (Wahyuni, Zaika & Anwar, 2014). *Turnover intention* diartikan sebagai niat pekerja untuk meninggalkan pekerjaannya (Hakim & Anggraeni, 2019). Tett & Meyer (1993) mendefinisikan *turnover intention* merupakan keinginan karyawan secara sadar untuk meninggalkan organisasi tempatnya bekerja. Firdaus (2017) mengemukakan bahwa *turnover intention* adalah keinginan untuk berpindah, belum sampai pada tahap realisasi atau melakukan perpindahan dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya. Nasution (2017) juga mengemukakan bahwa *turnover intention* adalah keinginan atau niat berpindahnya karyawan dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya. Dalam penelitian ini pengertian *turnover intention* merujuk pada pendapat Tett & Meyer (1993) yang mana *turnover intention* merupakan keinginan karyawan secara sadar untuk meninggalkan organisasi tempatnya bekerja.

Robbins (2006), mengemukakan penarikan diri seseorang untuk keluar dari suatu perusahaan (*turnover*) dikarenakan dua hal meliputi :

a. Sukarela (*voluntary turnover*)

Voluntary turnover merupakan keputusan karyawan untuk meninggalkan perusahaan secara sukarela yang disebabkan oleh faktor seberapa menarik pekerjaan yang ada saat ini, dan tersedianya alternatif pekerjaan lain.

b. Tidak sukarela (*involuntary turnover*)

Involuntary turnover atau pemecatan menggambarkan keputusan pemberi kerja untuk menghentikan hubungan kerja bagi karyawan.

2.1.4.2. Indikator *Turnover Intention*

Mobley, *et al* (1978) mengemukakan indikator untuk mengukur *turnover intention* karyawan terdiri dari :

a. Pikiran untuk keluar (*Thinking of Quitting*)

Mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaan. Diawali dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan

oleh karyawan, kemudian karyawan mulai berfikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini.

b. Pencarian alternatif pekerjaan (*Intention to search for alternatives*)

Mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada perusahaan lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaannya yang dirasa lebih baik.

c. Niat untuk keluar (*Intention to quit*)

Mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

Chen dan Francesco (2000) juga mengemukakan indikator dari *turnover intention* meliputi:

- a. Pikiran untuk keluar dari perusahaan yang disebabkan oleh berbagai faktor.
- b. Keinginan untuk mencari lowongan mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain.
- c. Adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi dalam beberapa bulan mendatang. Keinginan karyawan untuk mencoba berpisah ke organisasi lain.

Penelitian ini menggunakan indikator *turnover intention* yang dikemukakan oleh Mobley, *et al* (1978) meliputi pikiran untuk keluar, pencarian alternatif pekerjaan dan niat untuk untuk keluar.

2.2. Kajian Empiris

Beberapa temuan penelitian terdahulu yang menjadi dasar rujukan hubungan antar variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Temuan penelitian oleh Rafsanjani (2016) yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Konflik Kerja, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada PT Clipan Finance Indonesia Tbk. Bentuk penelitian adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Variabel bebas yaitu kecerdasan emosional, konflik kerja, stres kerja. Variabel

intervening dalam penelitian yaitu kepuasan kerja. Variabel terikat penelitian ini yaitu komitmen organisasi. Populasi penelitian ini yaitu seluruh karyawan berjumlah 200 dengan teknik penarikan sampel menggunakan *sampling* jenuh dan jumlah sampel yaitu 200 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisa data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software* AMOS. Temuan penelitian membuktikan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap konflik kerja, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap stres kerja, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, stres kerja tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi, stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi.

2. Temuan penelitian oleh Rachmelya & Suryani (2017) yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya terhadap Komitmen Organisasi *Frontliner* Bakti PT Bank Central Asia Tbk KCU Jambi. Bentuk penelitian ini adalah asosaitif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Variabel bebas penelitian adalah kecerdasan emosional dan stres kerja, variabel mediasi penelitian adalah kepuasan kerja dan variabel terikatnya adalah komitmen organisasi. Populasi penelitian adalah *Frontliner* Bakti BCA yang berjumlah 60 orang dengan teknik penarikan sampel menggunakan *sampling* jenuh dengan begitu jumlah sampel adalah 60 orang. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi, stres kerja berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi, kecerdasan emosional dan stres kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja.
3. Temuan penelitian oleh Kakio, Lengkong, & Uhing (2019) yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Komitmen Organisasi Pada PT. Pegadaian Kanwil

Manado. Bentuk penelitian ini adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan pemberdayaan karyawan. variabel terikat dalam penelitian ini adalah komitmen organisasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan berjumlah 45 orang. Teknik penarikan sampel dengan menggunakan teknik *sampling* jenuh atau mengambil keseluruhan populasi, dengan begitu jumlah sampel sebanyak 45 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala pengukuran instrumen menggunakan skala likert. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan pemberdayaan karyawan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi.

4. Temuan penelitian oleh Vitaloka & Netra (2019) yang berjudul Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Komitmen Organisasional. Penelitian ini dilakukan di Lembaga Perkreditan Desa Pakraman Padangsambian. Bentuk penelitian ini adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah komitmen organisasional. Variabel mediasi dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada LPD Desa Pakraman Padangsambian dengan jumlah 33 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan metode *sampling* jenuh atau dengan mengambil keseluruhan populasi dengan begitu jumlah sampel sebanyak 33 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur dan uji sobel. Temuan penelitian membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional. Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional. Kepuasan kerja memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional. Komitmen organisasional karyawan dapat ditingkatkan dengan menjaga

kepuasan kerja karyawan dan meningkatkan kecerdasan emosional dalam diri karyawannya.

5. Temuan penelitian oleh Giao, *et al* (2020) yang berjudul *The Effect of Emotional Intelligence on Turnover Intention and the Moderating Role of Perceived Organizational Support: Evidence from the Banking Industry of Vietnam*. Bentuk penelitian ini adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Variabel bebas penelitian ini adalah kecerdasan emosional. Variabel mediasi penelitian ini adalah konflik pekerjaan-keluarga dan kelelahan kerja. Variabel moderasi penelitian ini adalah persepsi dukungan organisasi. Variabel terikat penelitian ini adalah *turnover intention*. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 722 responden. Responden berasal dari 10 bank yang ada di Vietnam. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Teknik analisis data menggunakan *structural equation modeling* (PLS-SEM) dengan program SmartPLS 3.0. Hasil penelitian membuktikan bahwa adanya efek negatif kecerdasan emosional terhadap *turnover intention*, persepsi dukungan organisasi dapat menurunkan konflik pekerjaan-keluarga, kelelahan kerja dan keinginan berpindah karyawan dan dapat memoderasi hubungan antara kecerdasan emosional dan konflik pekerjaan-keluarga.
6. Temuan penelitian oleh Zeidan (2020) yang berjudul *Empirical Investigation of the Relationship between Emotional Intelligence, Organisational Commitment and Turnover Intentions*. Penelitian ini dilakukan di dua bank yang ada di Uni Emirat Arab. Variabel bebas penelitian ini adalah kecerdasan emosional. Variabel mediasi penelitian ini adalah komitmen organisasi dan variabel terikat penelitian ini adalah *turnover intention*. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 321 responden. Pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisis data menggunakan *Path analysis*. Hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi, kecerdasan emosional berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention* dan komitmen organisasi mampu memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap *turnover intention*.

7. Temuan penelitian oleh Hakim & Anggraeni (2019) yang berjudul *The Impact Of Emotional Intelligence On Job Outcomes And Its Impact To Turnover Intention*. Penelitian ini dilakukan di Warung SS Purwokerto. Bentuk penelitian ini adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Variabel bebas penelitian ini adalah kecerdasan emosional. Variabel mediasi penelitian ini adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Variabel terikat penelitian ini adalah *turnover intention*. Sampel penelitian ini sebanyak 86 orang yang dipilih melalui *purposive* sampel. Pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi multivariat dan variabel mediasi diuji menggunakan uji sobel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu memberikan efek mediasi antara kecerdasan emosional dengan *turnover intention*, komitmen organisasi mampu memberikan efek mediasi antara kecerdasan emosional dengan *turnover intention*.
8. Temuan penelitian oleh Majid, *et al* (2020) yang berjudul Analisis Perubahan Budaya dan Lingkungan Kerja terhadap Komitmen dan Kinerja Karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk di Surakarta. Bentuk penelitian adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Variabel bebas penelitian ini adalah perubahan budaya dan lingkungan kerja. Variabel mediasi penelitian ini adalah komitmen. Variabel terikat penelitian adalah kinerja karyawan. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan berjumlah 515 dengan teknik penarikan sampel menggunakan *propotional sampling* dengan rumus slovin dan jumlah sampel sebanyak 225. Pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisa data menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan program AMOS versi 24.0. Temuan penelitian membuktikan perubahan budaya berpengaruh positif terhadap komitmen, perubahan budaya berpengaruh positif terhadap kinerja, lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen, lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja dan komitmen berpengaruh positif terhadap kinerja.
9. Temuan penelitian oleh Ratningsyam & Sjarief (2022) yang berjudul pengaruh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap komitmen. Penelitian ini dilakukan di PT Asuransi Central Asia. Bentuk penelitian adalah

asosiatif kausal. Variabel bebas penelitian yaitu gaya kepemimpinan, lingkungan kerja. Variabel mediasi penelitian yaitu kepuasan kerja. Variabel terikat penelitian yaitu komitmen organisasi. Jumlah sampel sebanyak 100 orang. Pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur. Temuan penelitian membuktikan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi, lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi.

10. Temuan penelitian oleh Pegia & Nuvriasari (2021) yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Ksp Credit Union Dharma Prima Kita Sleman. Bentuk penelitian ini adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Variabel bebas penelitian ini adalah kepuasan kerja, lingkungan kerja dan kompensasi. Variabel terikat penelitian ini adalah *turnover intention*. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan sebanyak 70 karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *purposive sampling* yakni teknik pengambilan sampel dengan memperhatikan kriteria tertentu yang telah ditetapkan peneliti. Adapun kriteria sampel adalah karyawan dengan masa kerja minimal 1 tahun. Adapun jumlah sampel yang memenuhi kriteria tersebut sebanyak 60 karyawan. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda dengan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan kompensasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.
11. Temuan penelitian oleh Rijasawitri & Suana (2020) yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap *Turnover Intention*. Penelitian ini dilakukan di PT. Kwalita Bali Kabupaten Gianyar. Bentuk penelitian ini adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Variabel bebas penelitian ini adalah kepuasan kerja, stres kerja dan lingkungan kerja non fisik. Variabel terikat penelitian ini adalah *turnover*

intention. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan berjumlah 35 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan *sampling* jenuh dengan begitu jumlah sampel sebanyak 35 orang. Pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda. Temuan penelitian ini menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, lingkungan kerja non fisik berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

12. Temuan penelitian oleh Sugiono, Armela & Efendi (2021) yang berjudul *The Effect Between Job Satisfaction, Work Stress, And Work Environment On Turnover Intention Mediated By Organizational Commitment To The Indonesian National Cyber And Crypto Agency*. Penelitian ini dilakukan di sekretariat utama unit kerja Badan Siber dan Sandi Negara atau BSSN. Bentuk penelitian ini adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Variabel bebas penelitian ini adalah kepuasan kerja, stres kerja dan lingkungan kerja. Variabel mediasi penelitian ini adalah komitmen organisasi. Variabel terikat penelitian ini adalah *turnover intention*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 150 orang. Pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan program AMOS versi 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Kepuasan kerja, lingkungan kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasi.
13. Temuan penelitian oleh Tololiu, Rumawas & Mukuan (2022) yang berjudul *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado*. Bentuk penelitian ini adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Variabel bebas penelitian ini adalah kepemimpinan transformasional dan

komitmen organisasional. Variabel terikat penelitian ini adalah *turnover intention*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 43 responden. Pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisis data menggunakan *struktural equation modeling* (SEM) dengan menggunakan *Smart PLS* Versi 3.0. Temuan penelitian membuktikan bahwa kepemimpinan transformasional dan komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

14. Temuan penelitian oleh Paat, Tewal & Jan (2017) yang berjudul Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Kantor Pusat PT. Bank Sulutgo Manado. Bentuk penelitian ini adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Variabel bebas penelitian ini adalah komitmen organisasi, kepuasan kerja dan stres kerja. Variabel terikat penelitian ini adalah *turnover intention*. Jumlah sampel sebanyak 75 responden dengan teknik penarikan sampel yaitu *purposive* sampel. Pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda dengan SPSS 22. Temuan penelitian membuktikan bahwa komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* dan stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.
15. Temuan penelitian oleh Lestari & Mujiati (2018) yang berjudul Pengaruh Stres Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap *Turnover Intention*. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Gatot Subroto Denpasar. Bentuk penelitian ini adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Variabel bebas penelitian ini adalah stres kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Variabel terikat penelitian ini adalah *turnover intention*. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan berjumlah 70 orang. Teknik penarikan sampel penelitian ini adalah dengan *sampling* jenuh dan jumlah sampel penelitian ini adalah 70 responden. Pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda. Temuan penelitian membuktikan bahwa stres kerja

berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*.

16. Temuan penelitian oleh Fadila, *et al* (2020) yang berjudul *the Effect of Emotional Intelligence and Person Organization Fit to Affective Commitment on PT Adira Finance Bandar Lampung*. Bentuk penelitian ini adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Variabel bebas penelitian yaitu *Emotional Intelligence* dan *Person Organization Fit* dan variabel terikat yaitu *Affective Commitment*. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berjumlah 66 orang dengan teknik penarikan sampel menggunakan *sampling* jenuh. Pengumpulan data melalui kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi dengan SPSS 21. Temuan penelitian ini adalah *emotional intillegence* tidak berpengaruh terhadap *affective commitment* dan *person organization fit* berpengaruh signifikan terhadap *affective commitment*.
17. Temuan penelitian oleh Deddy (2022) yang berjudul *the Effect of the Non-Physical Work Environment and Career Development on Turnover Intention with Job Satisfaction Mediation Work on PT Yoshioka Indonesia*. Bentuk penelitian ini adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Variabel bebas penelitian ini adalah lingkungan kerja non fisik dan pengembangan karir. Variabel mediasi penelitian ini adalah kepuasan kerja dan variabel terikat penelitian ini adalah *turnover intention*. Populasi penelitian ini adalah karyawan PT Yoshioka Indonesia berjumlah 97 orang dengan teknik penarikan sampel berupa *sampling* jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Analisis data menggunakan Smart PLS. Hasil penelitian membuktikan bahwa lingkungan kerja non fisik tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Pengembangan karir dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*, dan kepuasan kerja dapat memediasi lingkungan kerja non fisik dan pengembangan karir terhadap *turnover intention*.
18. Temuan penelitian oleh Damayanti (2020) yang berjudul pengaruh kepemimpinan transformasional dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi pada karyawan PT Borneo Icon Properti. Bentuk penelitian ini adalah asosiatif

kausal dengan pendekatan kuantitatif. Variabel bebas penelitian ini adalah kepemimpinan transformasional dan lingkungan kerja. Variabel mediasi penelitian ini adalah komitmen organisasional dan variabel terikat penelitian ini adalah komitmen organisasional. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan berjumlah 45 orang dengan teknik penarikan sampel menggunakan *sampling* jenuh. Jumlah sampel penelitian adalah 45 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian membuktikan bahwa kepemimpinan transformasional dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional dan komitmen organisasional tidak dapat memediasi kepemimpinan transformasional dan lingkungan kerja terhadap turnover intention.

2.3. Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian

Kerangka konseptual penelitian adalah keterkaitan antar konsep dari masalah yang akan diteliti. Hipotesis penelitian diartikan sebagai dugaan sementara dari penelitian yang akan dilakukan yang mana harus dilakukan uji kebenarannya (Siregar, 2015).

2.3.1 Kerangka Konseptual

1. Hubungan Keterkaitan Kecerdasan Emosional dengan Komitmen Organisasional

Kecerdasan emosional diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, memiliki kemampuan mengelola emosi diri dan orang lain serta mampu menjalin suatu hubungan dengan orang lain (Goleman, 1999). Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan dapat menciptakan suasana yang positif terhadap orang lain dan ini akan menjadikan orang lain merasa nyaman untuk berkomunikasi dengan dirinya. Dengan semakin tingginya kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan, maka karyawan tersebut akan dapat menghindari setiap konflik yang akan terjadi saat berada di perusahaan atau saat melaksanakan pekerjaan yang mengharuskannya untuk berhubungan dengan banyak orang. Salah satu departemen yang mengharuskan setiap karyawan dapat berinteraksi dengan

banyak orang berupa konsumen dan rekan kerja adalah karyawan departemen kolektor. Karyawan departemen kolektor yang memiliki kecerdasan emosional yang baik, akan menjadikan karyawan tersebut betah untuk menjalankan pekerjaannya, karena pekerjaannya dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya konflik dengan konsumen dan ini akan menyebabkan karyawan memiliki keinginan untuk terus berada di perusahaan tempatnya bekerja. Beberapa temuan penelitian terdahulu membuktikan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasional (Rafsanjani, 2016, Kakio, *et al.*, 2019 dan Rachmelya & Suryani, 2017).

2. Hubungan Keterkaitan Lingkungan Kerja Non Fisik dengan Komitmen Organisasional

Lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang hanya dirasakan melalui hubungan sesama karyawan didalam perusahaan (Izzah, *et al.*, 2018). Dengan semakin baiknya lingkungan kerja non fisik atau hubungan kerja yang ada didalam perusahaan maka karyawan akan merasa betah untuk bekerja di perusahaan yang bersangkutan terutama jika antar karyawan memiliki pekerjaan yang saling berkaitan maka hubungan kerja yang harmonis diantara karyawan sangatlah dibutuhkan. Dengan karyawan memiliki hubungan yang baik satu sama lain, akan menjadikan karyawan tersebut merasa selalu ingin menjadi bagian dalam perusahaan tempatnya bekerja atau dengan kata lain memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaannya. Beberapa temuan penelitian terdahulu membuktikan bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional (Majid, *et al.*, 2020 dan Ratningsyam & Sjarief, 2022).

3. Hubungan Keterkaitan Kecerdasan Emosional dengan *Turnover Intention*

Kecerdasan emosional diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, memiliki kemampuan mengelola emosi diri dan orang lain serta mampu menjalin suatu hubungan dengan orang lain (Goleman, 1999). Dengan semakin tingginya kecerdasan emosional yang

dimiliki karyawan terutama karyawan yang memiliki pekerjaan yang mengharuskannya berhubungan dengan banyak orang maka karyawan yang bersangkutan akan lebih memiliki kendali terhadap dirinya dan ini akan memudahkan karyawan saat menjalankan pekerjaannya, dengan begitu karyawan akan betah bekerja diperusahaan tempatnya bekerja dan akan semakin kecil kemungkinan karyawan memiliki pemikiran untuk keluar dari perusahaan tempatnya bekerja. Beberapa temuan penelitian terdahulu membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* (Giao, *et al.*, 2020 dan Zeidan, 2020).

4. Hubungan Keterkaitan Lingkungan Kerja Non Fisik dengan *Turnover Intention*

Lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang hanya dirasakan melalui hubungan sesama karyawan didalam perusahaan (Izzah, *et al.*, 2018). Dengan semakin baiknya lingkungan kerja non fisik atau hubungan kerja yang ada didalam perusahaan, terutama karyawan yang memiliki pekerjaan saling berkaitan, maka karyawan akan semakin merasa betah berada diperusahaan dan akan semakin kecil kemungkinan karyawan tersebut untuk memiliki keinginan keluar dari perusahaan tempatnya bekerja. Beberapa temuan penelitian terdahulu membuktikan bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* (Pegia & Nuvriasari, 2021 dan Rijasawitri & Suana, 2020).

5. Hubungan Keterkaitan Komitmen Organisasional dengan *Turnover Intention*

Komitmen organisasional merupakan perasaan serta sikap karyawan yang berkeinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi serta loyal terhadap organisasi demi tercapainya tujuan dari organisasi (Wibowo, 2007). Dengan semakin tingginya komitmen organisasional atau keinginan untuk selalu menjadi bagian dari organisasi tempat karyawan yang bersangkutan bekerja, maka akan semakin kecil kemungkinan karyawan tersebut untuk memiliki keinginan atau niat keluar dari perusahaan tempatnya bekerja. Beberapa temuan penelitian

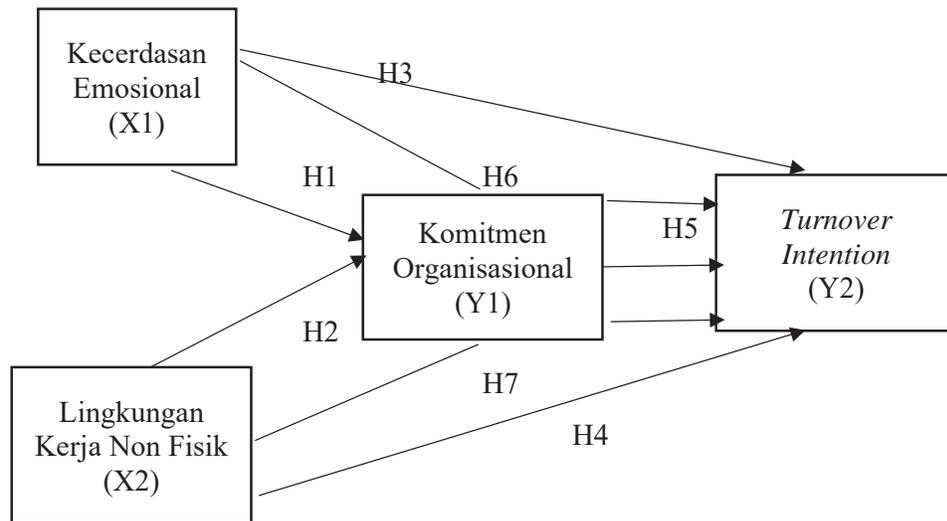
terdahulu membuktikan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* (Tololiu, *et al.*, 2022 dan Paat, *et al.*, 2017).

6. Peran Mediasi Komitmen Organisasional pada Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Turnover Intention*

Kecerdasan emosional diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, memiliki kemampuan mengelola emosi diri dan orang lain serta mampu menjalin suatu hubungan dengan orang lain (Goleman, 1999). Karyawan yang memiliki pekerjaan yang mengharuskannya untuk berhubungan dengan banyak orang haruslah memiliki kecerdasan emosional yang baik dengan begitu karyawan tidak akan mengalami masalah seperti mengalami pertengkaran saat bekerja dan menjadikan karyawan yang bersangkutan semakin betah akan pekerjaannya dan perusahaan tempatnya bekerja dan karyawan tidak akan ingin keluar dari perusahaan. Temuan penelitian terdahulu membuktikan komitmen organisasional mampu memediasi kecerdasan emosional terhadap *turnover intention* (Zeidan, 2020 dan Hakim & Anggraeni, 2019).

7. Peran Mediasi Komitmen Organisasional pada Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap *Turnover Intention*

Lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang hanya dirasakan melalui hubungan sesama karyawan didalam perusahaan (Izzah, *et al.*, 2018). Dengan semakin baiknya hubungan, baik hubungan antara atasan dan bawahan maupun sesama rekan kerja, maka akan menjadikan karyawan merasa betah saat bekerja di perusahaan yang bersangkutan dan ini akan menyebabkan karyawan semakin memiliki komitmen terhadap perusahaan tempatnya bekerja dan tidak memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan. Temuan penelitian terdahulu membuktikan lingkungan kerja yang mana salah satu jenis lingkungan kerja adalah lingkungan kerja non fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasional (Sugiono, *et al.*, 2021).



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual Penelitian

2.3.2. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian diartikan sebagai dugaan sementara dari penelitian yang akan dilakukan yang mana harus dilakukan pengujian akan kebenarannya (Siregar, 2015). Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H₁ : Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional
- H₂ : Lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional
- H₃ : Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*
- H₄ : Lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*
- H₅ : Komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*
- H₆ : Komitmen organisasional memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap *turnover intention*
- H₇ : Komitmen organisasional memediasi pengaruh lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention*