



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN *JOB INSECURITY* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI KEPUASAN KERJA PADA HOTEL DAFAM LOTUS JEMBER**

*THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND JOB INSECURITY ON TURNOVER INTENTION THROUGH WORK SATISFACTION IN DAFAM LOTUS JEMBER HOTELS*

**SKRIPSI**

Oleh:

SERLY ANITA DEWI

NIM 160810201189

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2020**



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN *JOB INSECURITY* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI KEPUASAN KERJA PADA HOTEL DAFAM LOTUS JEMBER**

*THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND JOB INSECURITY ON TURNOVER INTENTION THROUGH WORK SATISFACTION IN DAFAM LOTUS JEMBER HOTELS*

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Oleh:

SERLY ANITA DEWI

NIM 160810201189

**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2020**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Serly Anita Dewi  
NIM : 160810201189  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Job Insecurity Terhadap Turnover Intention Melalui Kepuasan Kerja Pada Hotel Dafam Lotus Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila pada pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran lainnya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat saksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 11 Maret 2020

Yang menyatakan,

Serly Anita Dewi

NIM 160810201189

**TANDA PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL  
DAN JOB INSECURITY TERHADAP  
TURNOVER INTENTION MELALUI  
KEPUASAN KERJA PADA HOTEL DAFAM  
LOTUS JEMBER

Nama Mahasiswa : Serly Anita Dewi  
NIM : 160810201189  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Disetujui Tanggal : 11 Maret 2020

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Sri Wahyu Lelly Hana S, S.E.,

NIP. 197405022000032001

Drs. Markus Apriono., M.M

NIP. 196404041989021001

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi S1 Manajemen

Dr. Ika Barokah Suryaningsih, S.E., M.M.

NIP. 197805252003122002

**JUDUL SKRIPSI**

Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Job Insecurity Terhadap Turnover Intention  
Melalui Kepuasan Kerja Pada Hotel Dafam Lotus Jember

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Nama : Serly Anita Dewi**

**NIM : 160810201189**

**Jurusan : Manajemen**

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua : Drs. Moch. Syaharudin, M.M (.....)**

**NIP 195509191985031003**

**Sekretaris : Drs. Nyoman Gede Krisnabudi, M.Agb (.....)**

**NIP 196304021988021001**

**Anggota : Chairul Saleh, S.E., M.Si. (.....)**

**NIP 196903061999031001**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Jember

Foto 4x6

**Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA.**

**NIP 197107271995121001**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur yang mendalam, Skripsi ini sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, serta ungkapan terima kasih, karya ilmiah ini saya persembahkan kepada:

1. Ibunda tercinta Mama Retno Anggar Wahyuningsih yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, serta doa tiada henti, dan ayahanda terkasih Alm. Papa Atje Iswaji yang sering memberikan nasehat, support materil maupun moral kepada saya.
2. Kakak-kakak tersayang Doni Iswahyudi, Miftahul Jannah, dan Yane Meliana yang selalu memberikan semangat, arahan, motivasi dan support materil kepada saya.
3. Dosen Pembimbing terbaik saya, Dr. Sri Wahyu Lelly Hana S, S.E., dan Drs. Markus Apriono., M.M yang senantiasa membimbing dan memberikan arahan kepada saya dengan sabar dalam proses mengerjakan Skripsi ini. Saya ucapkan terima kasih banyak atas bimbingan dan bekal ilmu yang diberikan, semoga Allah SWT mengganti dengan limpahan pahala. Amin.
4. Teman-teman saya yang tiada henti mengingatkan dan memberikan saya dukungan moral dalam proses mengerjakan Skripsi ini.
5. Almamater kebanggaan saya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

**MOTTO**

“Ilmu adalah yang memberikan manfaat, bukan yang sekedar hanya dihafal.”

*(Imam Syafi’i)*

“Kita memasuki era di mana gelar tidak menjamin kompetensi, kelulusan tidak menjamin kesiapan berkarya, akreditasi tidak menjamin mutu.”

*(Nadiem Makarim)*

“Di dunia ini jangan terlalu bergantung pada seseorang, karena bahkan bayanganmu sendiri akan meninggalkanmu saat kamu dalam gelap.”

*(Ibnu Taimiyah)*

“Seperti apa kita dilahirkan adalah takdir. Seperti apa kita bertumbuh adalah proses. Seperti apa kita di hari tua adalah keputusan.”

*(Merry Riana)*

“Berhasil mengalahkan dirimu, menjadikanmu dewasa. Berhasil mengalahkan orang lain, menjadikanmu pemenang. Tapi memberhasilkan orang lainlah yang menjadikanmu pemimpin.

*(Mario Teguh)*

“Jangan menargetkan hasil yang tinggi, targetlah hasil yang optimal, dengan usaha yang maksimal dan mempertimbangkan kendala serta latar belakang.”

*(Hikari Aurora)*

“*Be nice, be brave, be strong be great and success woman, because you only life once.*”

*(Serly Anita Dewi)*

## RINGKASAN

**Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Job Insecurity* terhadap *Turnover Intention* Melalui Kepuasan Kerja pada Hotel Dafam Lotus Jember;** Serly Anita Dewi; 160810201189; 2019; 105 Halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Di era revolusi industry 4.0 saat ini, dimana digitalisasi telah menguasai banyak bidang kehidupan tidak terkecuali bidang ekonomi dan bisnis, yang mana banyak menggeser peran manusia di dalamnya. Akan tetapi terdapat peran SDM yang memang tidak dapat di gantikan oleh digitalisasi, seperti pelayanan di bidang perhotelan, peran SDM tentunya sangat penting bagi perusahaan yang menawarkan pelayanan. Angka *turnover* yang dimiliki perusahaan di bidang perhotelan semakin meningkat setiap tahunnya, hal ini tentunya tidak baik bagi kelangsungan perusahaan, oleh sebab itu penting bagi perusahaan untuk memperhatikan masalah tersebut dan mengatasinya dengan memperhatikan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawannya, dengan memperhatikan kepuasan kerja karyawan maka diharapkan dapat mampu mengurangi *turnover intention* karyawan. Terdapat banyak faktor yang dapat meningkatkan maupun menurunkan tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, diantaranya adalah kecerdasan emosional dan *job insecurity*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan, serta *job insecurity* yang rendah dirasakan karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja, sehingga akan menurunkan tingkat *turnover intention* yang dirasakan karyawan Hotel Dafam Lotus Jember.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *explanatory* research yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis dengan populasi 66 karyawan kontrak Hotel Dafam Lotus Jember. Sampel yang digunakan adalah seluruh jumlah populasi yaitu dengan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* yaitu sampling jenuh atau sensus. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan sumber data primer. Data primer tersebut diperoleh dengan pemberian kuisisioner kepada responden dan wawancara kepada informan sebagai penunjang penelitian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis jalur (*path analysis*) dengan variabel bebas kecerdasan emosional dan *job insecurity*, variabel terikat *turnover intention* dan variabel intervening kepuasan kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja sementara *Job insecurity* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Selanjutnya Kecerdasan Emosional berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention* sementara *Job insecurity* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Kepuasan Kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*.

## SUMMARY

**The Effect of Emotional Intelligence and Job Insecurity on Turnover Intention Through Job Satisfaction at Dafam Lotus Jember Hotel** Serly Anita Dewi; 160810201189; 2019; 105 pages; Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Jember.

In the era of the industrial revolution 4.0 today, where digitalization has mastered many areas of life, including economics and business, which has shifted many roles of people in it. However, there is the role of HR that cannot be replaced by digitalization, such as services in the hotel sector, the role of HR is certainly very important for companies that offer services. Turnover rates owned by companies in the hotel sector are increasing every year, this is certainly not good for the survival of the company, therefore it is important for companies to pay attention to these problems and overcome them by paying attention to job satisfaction felt by their employees, by paying attention to employee job satisfaction it is expected can be able to reduce employee turnover intention. There are many factors that can increase or decrease the level of job satisfaction felt by employees, including emotional intelligence and job insecurity. This study aims to determine whether the emotional intelligence possessed by employees, as well as low job insecurity felt by employees can increase job satisfaction, so that it will reduce the level of turnover intention perceived by employees of the Dafam Lotus Jember Hotel.

This research is an explanatory research that explains the causal relationship between variables through hypothesis testing with a population of 66 contract employees at the Dafam Lotus Jember Hotel. The sample used is the entire population with a non-probability sampling technique that is saturated or census sampling. This research is a qualitative descriptive study using primary data sources. The primary data was obtained by giving questionnaires to respondents and interviews with informants as supporting research. Data analysis methods used in this study are path analysis with independent emotional intelligence and job insecurity variables, turnover intention dependent variables and job satisfaction intervening variables.

The results showed that Emotional Intelligence had a positive positive effect on job satisfaction while Job insecurity did not significantly influence job satisfaction. Furthermore Emotional Intelligence has a significant negative effect on returnover intention while Job insecurity has a positive influence on returnover intention. Job Satisfaction has a significant negative effect on turnover intention.

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis mampu menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan *Job Insecurity* Terhadap *Turnover Intention* Melalui Kepuasan Kerja Pada Hotel Dafam Lotus Jember”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Ekonomi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember.
2. Dr. Ika Barokah Suryaningsih, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember.
3. Dr. Sri Wahyu Lelly H.S, S.E., selaku Dosen Pembimbing I yang telah, saran, motivasi, serta bimbingan yang bijaksana.
4. Drs. Markus Apriono., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah, saran, motivasi, serta bimbingan yang bijaksana.
5. Drs. Budi Nurhardjo, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan akademik selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Civitas Akademika dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
7. Mama Retno, Mas Doni, Mbak Mita, Cece Yane, Bude Eni dan semua keluarga yang telah memberikan doa terbaik, ikhlas memberikan dukungan materi maupun moral dalam proses penyelesaian Skripsi ini.
8. Keluarga besar PSM UNEJ, pengurus 2018,2019, dan teman-teman PSM'16 yang menemani dan memberikan dukungan selama masa perkuliahan.
9. Sahabatku dari SD Puspita Sari, Anak-anak Joo; Falita, Dita, Nia, Mega, Ellen, Maudy, Maya yang dari jauh selalu memberikan semangat dan motivasi.
10. Kakak Kosku Mbak Feby yang sering memberikan arahan akademik dan mendengarkan keluh kesah perkuliahan, dan Agatha adik kosku yang selalu menemani dan menghibur dikala stres akan skripsi.
11. Teman kuliahku Nawa Dahana yang selalu sekelas dari semester 3 yang banyak membantu tugas kuliah, Erin, Intan, Khalila, Siska, Monik yang juga sering membantu selama kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
12. Teman KKN 233 dan teman angkatan Manajemen Tahun 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayah kepada seluruh pihak yang telah membantu terselesaikannya Skripsi ini.

Jember, Maret 2020

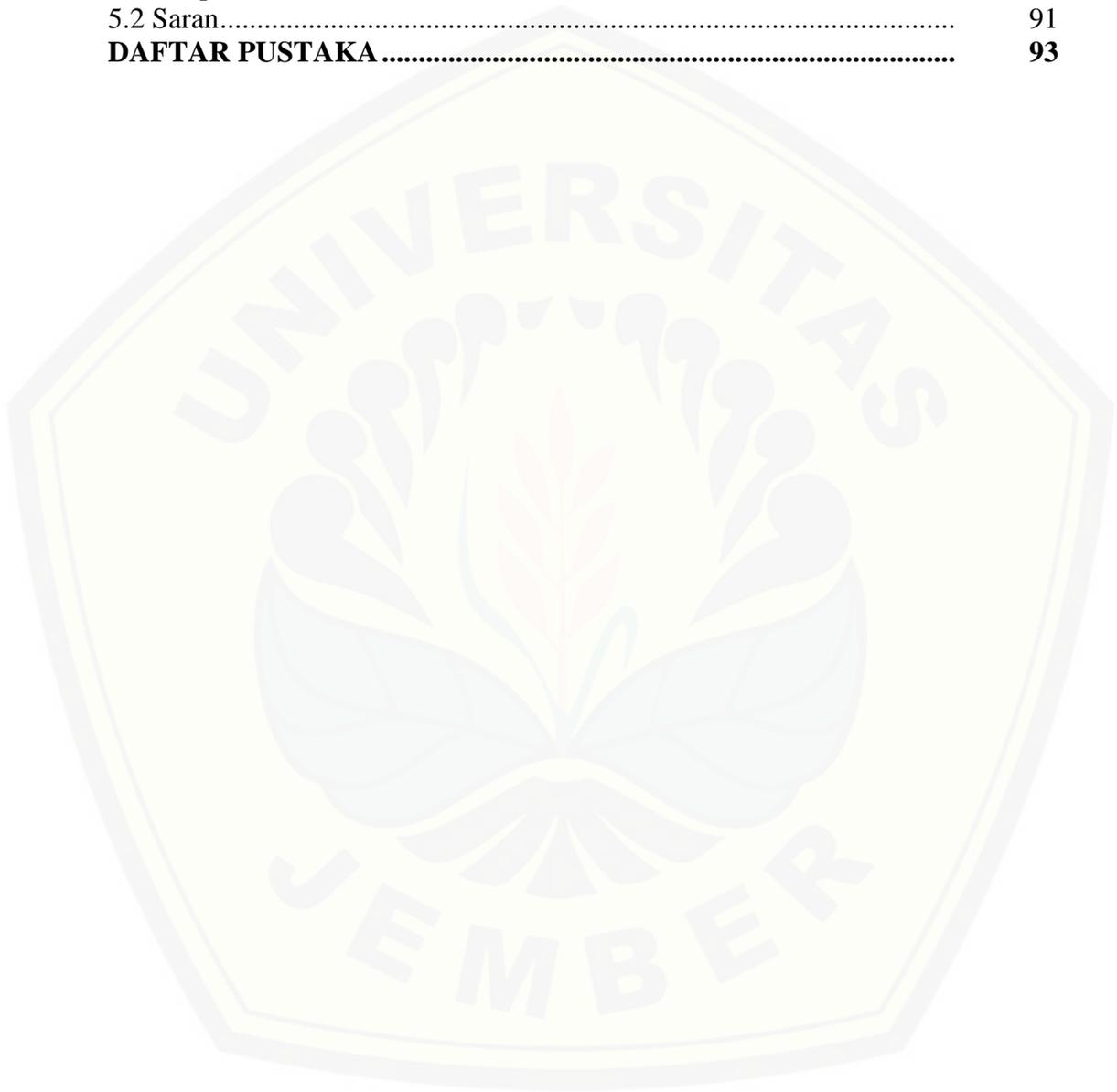
Penulis

DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kecerdasan Emosional.....	9
2.1.2 <i>Job Insecurity</i> .....	13
2.1.3 Kepuasan Kerja .....	17
2.1.4 <i>Turnover intention</i> .....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian .....	34
2.4 Hipotesis Penelitian.....	35
2.4.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap <i>Turnover intention</i> .....	35
2.4.2. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja .....	35
2.4.3. Pengaruh <i>Job Insecurity</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	35
2.4.3. Pengaruh <i>Job Insecurity</i> Terhadap Kepuasan Kerja .....	36
2.4.3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	36
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	38
3.2 Populasi dan Sampel .....	38
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2 Sampel.....	38
3.3 Jenis Dan Sumber Data .....	39
3.3.1 Jenis Data .....	39
3.3.2 Sumber Data .....	39
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	40

3.5 Identifikasi Variabel.....	40
3.6 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran.....	41
3.6.1 Kecerdasan Emosional (X1) .....	41
3.6.2 <i>Job Insecurity</i> (X2) .....	42
3.6.3 Kepuasan Kerja (Z).....	42
3.6.4 <i>Turnover intention</i> (Y) .....	43
3.7 Skala Pengukuran Variabel.....	44
3.8 Metode Analisis Data.....	44
3.8.1 Uji Instrumen .....	44
3.8.2 Uji Normalitas Data .....	46
3.8.3 Analisa Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	47
3.8.4 Uji Asumsi Klasik .....	48
3.8.5 Uji Hipotesis (Uji t).....	49
3.8.6 Menghitung Jalur .....	50
3.9 Kerangka Pemecah Masalah .....	52
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian.....</b>	<b>55</b>
4.1.1 Sejarah Singkat dan Perkembangan Perusahaan.....	55
4.1.2 Lokasi dan Fasilitas Perusahaan.....	55
4.1.3 Visi dan Misi .....	56
4.1.4 Struktur Organisasi .....	56
<b>4.2 Deskripsi Statistik Data atau Variabel Penelitian .....</b>	<b>58</b>
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	58
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	61
<b>4.3 Uji Instrumen Penelitian.....</b>	<b>66</b>
4.3.1 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	66
4.3.2 Uji Normalitas Data .....	68
<b>4.4 Analisis Jalur .....</b>	<b>69</b>
<b>4.5 Uji Asumsi Dasar Klasik .....</b>	<b>72</b>
<b>4.6 Uji Hipotesis .....</b>	<b>73</b>
<b>4.7 <i>Trimming Theory</i> .....</b>	<b>74</b>
<b>4.8 Perhitungan Jalur .....</b>	<b>75</b>
<b>4.9 Pembahasan .....</b>	<b>77</b>
4.9.1 Pengaruh Variabel Kecerdasan Emosional (X1) Terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y).....	77
4.9.2 Pengaruh Variabel Kecerdasan Emosional (X1) Terhadap Kepuasan Kerja (Z).....	80
4.9.3 Pengaruh Variabel <i>Job insecurity</i> (X2) Terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y) .....	82
4.9.4 Pengaruh Variabel <i>Job insecurity</i> (X2) Terhadap Kepuasan Kerja (Z) .....	84
4.9.5 Pengaruh Variabel Kepuasan Kerja (Z) Terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y) .....	86
<b>4.9 Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>88</b>

<b>BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>90</b>
5.1 Simpulan .....	90
5.2 Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>

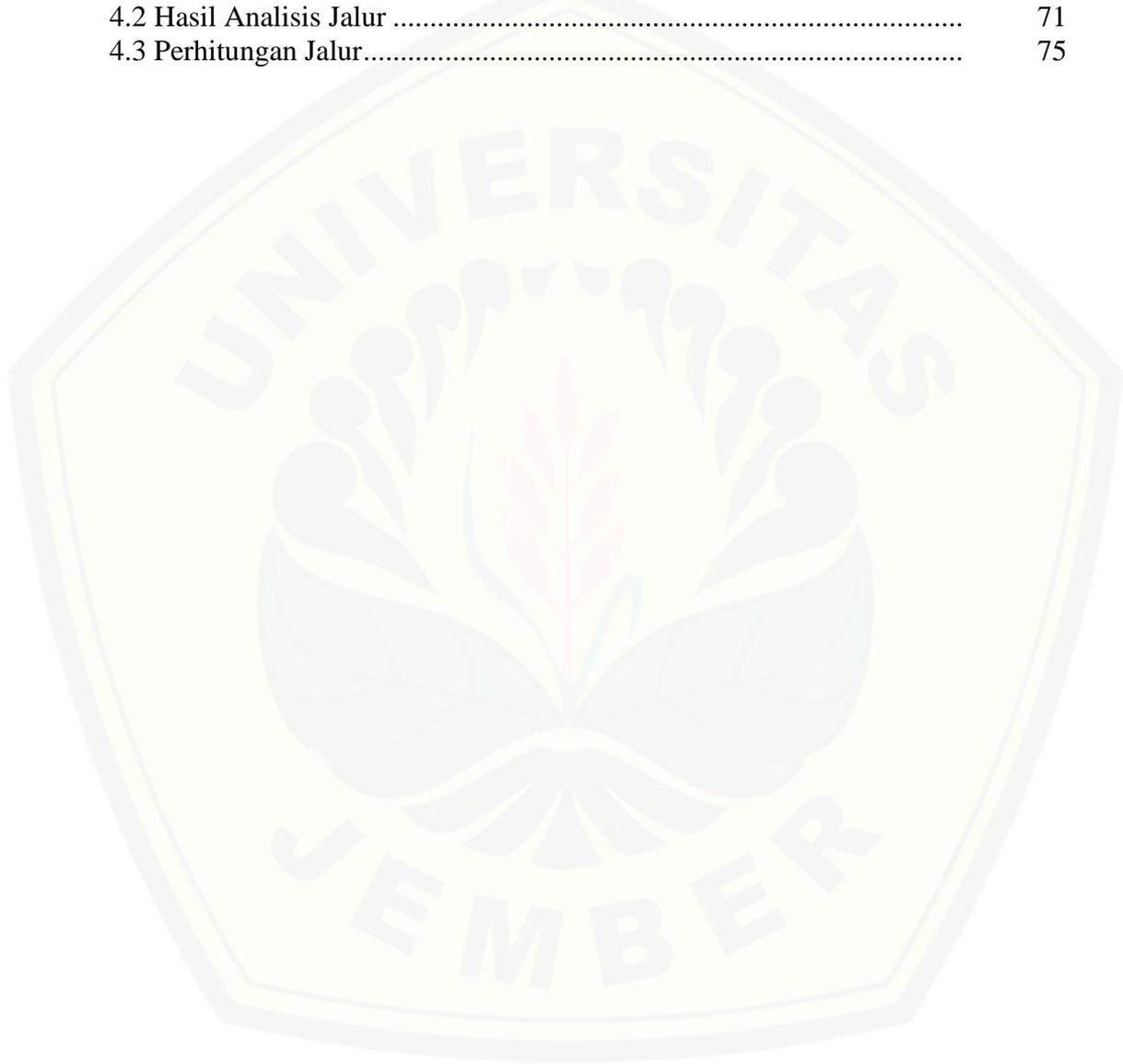


**DAFTAR TABEL**

	Halaman
1.1 Hotel Dafam Lotus Jember .....	5
2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
4.1 Data Karyawan Kontrak Hotel Dafam Lotus Jember .....	58
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	58
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kontrak Kerja .....	60
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan lama Bekerja.....	60
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	61
4.7 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kecerdasan Emosional.....	62
4.8 Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Job Insecurity</i> .....	64
4.9 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja.....	65
4.10 Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Turnover intention</i> .....	66
4.11 Hasil Uji Validitas.....	66
4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	68
4.13 Hasil Uji Normalitas Data.....	68
4.14 Hasil Analisis Jalur .....	70
4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	73

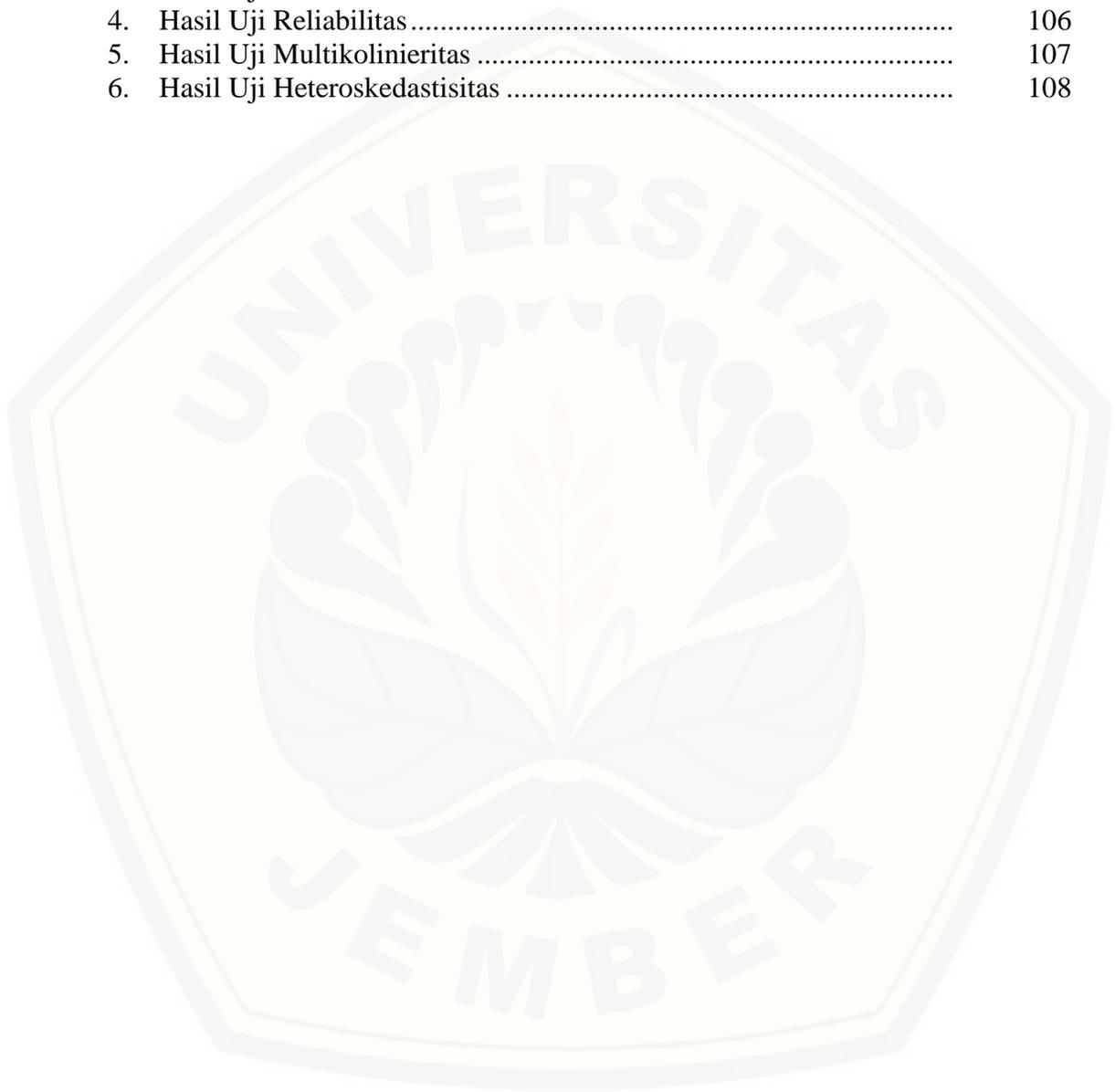
**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
3.1 Diagram Jalur .....	47
3.2 Kerangka Pemecah Masalah .....	52
3.3 Kerangka Pemecahan Masalah .....	45
4.1 Struktur Organisasi Hotel Dafam Lotus Jember .....	57
4.2 Hasil Analisis Jalur .....	71
4.3 Perhitungan Jalur.....	75



**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
1. Lembar Kuisisioner .....	97
2. Rekapitulasi Kuisisioner .....	101
3. Hasil Uji Validitas .....	103
4. Hasil Uji Reliabilitas .....	106
5. Hasil Uji Multikolinieritas .....	107
6. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	108



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini dunia global sedang memasuki era puncak perubahan besar yang disebut sebagai revolusi industri 4.0 atau revolusi industri dunia ke empat, yang mana peran internet dan digitalisasi telah menguasai banyak bidang kehidupan, tak terkecuali bidang ekonomi dan bisnis. Banyak para ahli berpendapat bahwa sumber daya manusia yang berkualitas sangat menentukan berhasil atau tidak suatu organisasi dengan kompetensi setiap karyawan yang ada, selain itu ada beberapa peran tertentu yang memang tidak bisa di gantikan oleh mesin ataupun robot dan hanya bisa dilakukan oleh sumber daya yang berkualitas, meskipun kemajuan teknologi saat ini sudah pesat. Menurut Ardana, dkk. (2012:3), sumber daya manusia merupakan media penggerak seluruh komponen perusahaan untuk keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan. Terutama dalam perusahaan yang bergerak di bidang *Hospitality Industry* yang menawarkan jasa dan pelayanan kepada konsumen. Oleh sebab itu peran sumber daya manusia sangat penting dalam mencapai tujuan perusahaan. 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.

Menurut Antariksa (2018) dalam artikelnya mengemukakan bahwa, hampir semua perusahaan sepakat tentang upaya mengelola kenyamanan kerja karyawan merupakan kunci untuk membangun SDM yang unggul, sebab apabila banyak karyawan yang keluar karena merasa tidak nyaman di perusahaan, maka hanya akan membuat proses rekrutmen karyawan pengganti yang mahal dan memakan waktu. Selain itu perusahaan juga harus memberikan rangkaian *training* kepada karyawan baru, dan kenyataannya banyak perusahaan yang megarapkan karyawannya loyal, namun sama sekali tidak memberikan fasilitas lebih kepada

karyawannya. Apabila karyawan merasa tidak nyaman berada di perusahaan, tentunya tidak jarang seorang karyawan akan mempertimbangkan untuk mendapatkan pekerjaan lain yang lebih baik, atau tidak lagi memiliki motivasi untuk bekerja dengan maksimal, sehingga karyawan akan cenderung bekerja dengan malas, melakukan pelanggaran, terlambat, atau bahkan tidak hadir bekerja. *Turnover intention* menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan, terutama dalam industri perhotelan, karena pada kenyataannya tidak mudah untuk dapat mengatasi hal tersebut, terutama ketika perusahaan bersikap acuh tak acuh terhadap alasan karyawannya meninggalkan perusahaan dan merasa tidak puas berada di perusahaan.

Menurut Harnoto (2002:2) *turnover intention* merupakan intensitas keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaannya, dan menimbulkan alasan untuk mendapatkan pekerjaan baru yang lebih baik. *Turnover intention* yang tinggi akan menyebabkan banyak karyawan yang keluar dari perusahaan jika tidak segera ditangani dengan tepat. *Turnover* dapat berdampak positif maupun negatif, akan menjadi positif apabila kondisi perusahaan memang membutuhkan pengurangan jumlah karyawan atau karyawan yang keluar merupakan karyawan yang bermasalah dan memiliki kinerja yang rendah, namun akan berdampak negatif apabila perusahaan kehilangan karyawan handalnya terutama untuk bidang perhotelan yang mengutamakan pelayanan maksimal karyawan kepada pelanggan. Selain itu menurut Schultz (2002:234), setiap kali karyawan keluar dari perusahaan, penggantian karyawan tersebut membutuhkan perekrutan, penyeleksian, dan pelatihan kembali. Hal tersebut tentu akan meningkatkan biaya sumber daya manusia dan menurunkan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia. Menurut Dessler (2015:373) seseorang yang tidak merasa puas dengan pekerjaan mereka saat ini memiliki kemungkinan lebih besar untuk keluar, akan tetapi sumber kepuasan tersebut banyak dan beragam. Oleh sebab itu, tingkat kepuasan kerja karyawan merupakan faktor yang sangat krusial dalam mempengaruhi tingkat *turnover intention* karyawan.

Kepuasan kerja menjadi sebuah alasan mendasar karyawan memiliki niat keluar dari perusahaan. Menurut Hasibuan (2012:202), kepuasan kerja

merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap tersebut dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja karyawan sehingga apabila seorang karyawan merasa puas dengan pekerjaannya maka peluang untuk ingin keluar dari perusahaan akan rendah. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nazenin(2014), Syahronica dkk (2015) dan Hidayati (2016) bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*, semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan maka akan menurunkan tingkat *turnover intention*, sebaliknya ketidakpuasan kerja akan memicu tingginya tingkat *turnover intention* karyawan.

Menurut hasibuan (2012:202) seorang karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan memiliki moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja yang baik yang mana hal tersebut diperoleh dari kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan. Menurut Goleman (2002:57) kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali dan mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, dapat berempati terhadap orang lain dengan baik, serta kemampuan bekerjasama dengan orang lain dengan baik. Kecerdasan emosional yang baik tentunya perlu dimiliki oleh karyawan di bidang perhotelan, karena hal tersebut dapat membantu karyawan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap pelanggan yang beragam. Menurut Robins & Juge (2008) kecerdasan emosi tingkat tinggi mempengaruhi kinerja seseorang menjadi lebih baik dalam pekerjaannya dan menghindari tingkat *turnover intention*. Hasil penelitian dari Maryanti dkk.(2016), Zama (2017), dan Oktari, dkk (2015) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sehingga karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi dan peluang mereka meninggalkan perusahaan akan lebih rendah daripada karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah. Sementara hasil penelitian dari Nur Hakim (2019) menunjukkan *Emotional Intelligence* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, dan berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*. Begitu juga dengan hasil penelitian Prasetya (2019) yang menyatakan bahwa *Emotional intelligence* berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*.

Menurut Greenhalgh dan Rosenblatt (1984:438) *job insecurity* adalah ketidakberdayaan untuk mempertahankan kelanjutan pekerjaan dalam kondisi yang terancam. Perasaan gelisah dan tidak aman yang dimiliki oleh karyawan muncul karena kondisi pekerjaan saat ini yang banyak bersifat sementara atau kontrak, sehingga masa depan karirnya tidak jelas. Sverke dan Hellgren (2002:31-33) menyebutkan karyawan yang merasa tidak aman dalam pekerjaannya dapat meningkatkan ketidakpuasan dalam pekerjaannya. Hasil penelitian dari Martini, dkk (2014) dan Yasadiputra, dkk (2014) menunjukkan bahwa *job insecurity* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Menurut Sverke & Hellgren, (2002;31-33), dalam jangka pendek *job insecurity* yang dirasakan karyawan dapat menurunkan kepuasan kerja, sementara untuk jangka panjang dapat berdampak pada kesehatan fisik dan mental, komitmen, serta *turnover intention*. Hasil penelitian Sandi (2014) dan Septiari, dkk (2016) menunjukkan bahwa *Job insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Setiawan, dkk (2016) dan Widyasari, dkk (2017) menunjukkan bahwa *job insecurity* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

Tingkat *Turnover intention* yang tinggi tentunya tidak baik bagi perusahaan, terutama pada perusahaan yang bergerak di bidang *hospitality industry* seperti hotel, karena salah satu prioritas dari hotel selain fasilitas adalah layanan dari karyawan hotelnya. Namun hasil survey yang dilakukan oleh compdata pada tahun 2013 terhadap 40.000 organisasi menunjukkan bahwa perusahaan yang bergelut di bidang perhotelan memiliki angka *turnover* yang tinggi. Oleh karena itu penelitian ini penting untuk dilakukan di industri perhotelan yang memiliki tingkat *turnover* karyawan yang tinggi setiap tahunnya. Fenomena tersebut juga dialami oleh Hotel Dafam Lotus Jember. Hotel Dafam Lotus Jember merupakan salah satu hotel berbintang yang terletak di Jl. Gatot Subroto No. 47, Kaliwates, Jember. Berdiri sejak 21 Juli 2017 dan memiliki total 131 kamar yang terdiri dari *deluxe twin room only*, *deluxe double room only*, *deluxe double*, *deluxe twin*, dan *junior suite*. Hotel Dafam Lotus Jember juga

dilengkapi dengan fasilitas umum yaitu kolam renang, restoran, *caffé*, dan ruang pertemuan. Sebagai salah satu hotel ternama di Kabupaten Jember, tentunya Hotel Dafam Lotus Jember sangat mengutamakan fasilitas dan layanan untuk kepuasan pelanggannya, untuk itu peran serta karyawan sangat penting. Akan tetapi sejak awal berdiri hingga saat ini Hotel Dafam Lotus Jember mengalami tingkat *turnover* karyawan yang cukup tinggi, yaitu sebesar 22.93% pada tahun 2018. Ridlo (2012) menyatakan bahwa seharusnya organisasi tidak boleh mengalami *turnover* yang lebih dari 10% per tahun.

Tabel 1.1 Hotel Dafam Lotus Jember

Data <i>Turnover</i> Karyawan			
Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah <i>Turnover</i> Karyawan	Presentase
2018	84	25	22,93%
2019	65	19	29,23%

Sumber: Hotel Dafam Lotus Jember

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, karyawan hotel tentunya diuntut untuk selalu bersikap profesional dan ramah kepada konsumennya meskipun dalam tekanan pekerjaan yang tinggi. Apabila kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan hotel rendah maka karyawan akan kesulitan bertahan dalam pekerjaannya dan kepuasan kerjanya akan menurun. Berdasarkan informasi yang di peroleh dari bagian HRD Hotel Dafam Lotus Jember menunjukkan bahwa penyebab tingginya angka *turnover* salah satunya di sebabkan oleh beberapa karyawan Hotel merasa kesulitan menghadapi tekanan pekerjaan yang ada, hal tersebut tentunya mengurangi kepuasan yang dirasakan karyawan dan ditunjukkan dalam bentuk pelanggaran-pelanggaran personal yang dilakukan beberapa kali, serta kurang disiplin dalam menjalankan jadwal shiftnya. Selain itu sebagian besar alasan karyawan yang meninggalkan perusahaan dikarenakan memilih tawaran jabatan di tempat lain yang lebih tinggi dan lebih cepat. Karena

banyaknya pekerjaan di bidang perhotelan bersifat kontrak termasuk Hotel Dafam Lotus Jember, sehingga hal ini memungkinkan bagi karyawan untuk merasakan *job insecurity*. Hotel Dafam sendiri menawarkan jenjang karir dengan masa kontrak 3 bulan dan 1 tahun untuk karyawannya. Karena status karyawan kontrak tersebut memiliki masa depan karir yang kurang jelas, sehingga dapat mendasari karyawan merasa tidak aman dalam pekerjaannya dan menimbulkan rasa tidak puas hingga akhirnya ingin meninggalkan perusahaan. Karyawan yang merasa khawatir akan masa depan karirnya memutuskan untuk keluar dan memilih pekerjaan di tempat lain yang menawarkan posisi dan masa depan karir yang lebih baik.. Oleh sebab itu perusahaan perlu memperhatikan dan menindaklanjuti masalah tersebut agar angka *turnover* tidak terus meningkat sepanjang tahunnya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap *turnover intention* karyawan kontrak Hotel Dafam Lotus Jember?
- b. Apakah terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada karyawan kontrak Hotel Dafam Lotus Jember?
- c. Apakah terdapat pengaruh antara *job insecurity* terhadap *turnover intention* karyawan kontrak Hotel Dafam Lotus Jember?
- d. Apakah terdapat pengaruh antara *job insecurity* terhadap kepuasan kerja pada karyawan kontrak Hotel Dafam Lotus Jember?
- e. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan kontrak Hotel Dafam Lotus Jember?

### 1.3 Tujuan penelitian

Merujuk pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap *turnover intention* karyawan kontrak Hotel Dafam Lotus Jember.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis mengetahui pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada karyawan kontrak Hotel Dafam Lotus Jember.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis mengetahui pengaruh antara *job insecurity* terhadap *turnover intention* karyawan kontrak Hotel Dafam Lotus Jember.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis mengetahui pengaruh antara *job insecurity* terhadap kepuasan kerja pada karyawan kontrak Hotel Dafam Lotus Jember.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis mengetahui pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan kontrak Hotel Dafam Lotus Jember.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, yaitu :

a. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan tentang pentingnya kecerdasan emosional dan *job insecurity* terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja karyawan Hotel dafam Lotus Jember.

b. Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan menjadi sumber informasi dan refrensi bagi akademisi yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama dan dapat memberikan kontribusi pengembangan ilmu di bidang sumber daya manusia.

c. Peneliti

Penelitian ini menjadi tambahan pengetahuan dan wawasan akan pentingnya kecerdasan emosional dan *job insecurity* terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja karyawan Hotel dafam Lotus Jember



## BAB. 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Kecerdasan Emosional

##### a. Pengertian dan Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2002:57) kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengenali dan mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, dapat berempati terhadap orang lain dengan baik, serta kemampuan bekerjasama dengan orang lain dengan baik. Robbins dan Judge (2009:335) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mendeteksi dan mengelola petunjuk-petunjuk serta informasi emosional. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk mendeteksi dan mengelola emosi diri sendiri dan orang-orang lain serta menggunakannya untuk bekerjasama dengan orang lain.

Goleman (2015:58), mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu:

##### 1) Kesadaran diri

Merupakan kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan diri waktu ke waktu dan mencermati perasaan yang muncul. Kesadaran diri membuat kita lebih waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati, bila kurang waspada maka individu menjadi mudah larut dalam aliran emosi dan dikuasai oleh emosi. Kesadaran diri memang belum menjamin penguasaan emosi, namun merupakan salah satu prasyarat penting untuk mengendalikan emosi sehingga individu mudah menguasai emosi.

##### 2) Pengaturan diri

Merupakan kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Seseorang yang mempunyai kemampuan yang rendah dalam mengelola emosi akan terus menerus bernaung melawan

perasaan murung. Sementara mereka yang memiliki tingkat pengelola emosi yang tinggi akan dapat bangkit lebih cepat dari kemurungannya. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan diri.

3) Motivasi

Merupakan kemampuan untuk mengatur emosi menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasai diri. Seseorang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati.

4) Empati

Merupakan kemampuan mengenali emosi orang lain yang bergantung pada kesadaran, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. Seorang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.

5) Keterampilan sosial

Merupakan keterampilan untuk berkomunikasi dan membangun hubungan baik dengan orang lain, mempertahankan hubungan dengan orang lain melalui keterampilan sosial, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

b. Arti Pentingnya Kecerdasan Emosional

Menurut Masaong dan Tilomi (2011:75-76) memiliki kecerdasan emosional (EQ) yang tinggi akan sangat bermanfaat untuk peningkatan kualitas hidup yang lebih baik dan dapat di terapkan dalam dunia kerja. Berikut ini manfaat dari kecerdasan emosional (EQ) :

### 1) Mengatasi Stres

Stres merupakan tekanan yang timbul akibat beban kerja dan dapat dialami oleh siapapun. Toleransi terhadap stres merupakan kemampuan untuk bertahan terhadap peristiwa dan situasi yang penuh akan tekanan. Orang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik mampu menghadapi kesulitan hidup yang ada dan tidak hanyut oleh emosi yang kuat.

### 2) Mengendalikan Dorongan Hati

Merupakan karakteristik emosi untuk menunda kesenangan yang bersifat sesaat agar mendapatkan hasil yang lebih baik. Mengendalikan dorongan hati adalah salah satu cara untuk bersabar dan menukar kesulitan saat ini dengan kesenangan yang jauh lebih besar di masa yang akan datang.

### 3) Mengelola Suasana Hati

Merupakan kemampuan emosional untuk tetap bersikap tenang dalam menghadapi berbagai kondisi apapun, meredakan gelisah yang timbul dalam diri, mengatasi kesedihan atau berdamai dengan sesuatu yang menjengkelkan. Seperti yang dikatakan oleh Aristoteles bahwa marah adalah hal mudah, namun untuk marah kepada orang yang tepat, dengan porsi, waktu, tujuan, dan cara yang tepat hanya bisa dilakukan oleh orang-orang yang memiliki kecerdasan emosi yang baik.

### 4) Dapat Memotivasi Diri

Seseorang yang mampu memotivasi dirinya sendiri akan cenderung lebih produktif dan efektif dalam menghadapi banyak hal. Karena seseorang yang mampu memotivasi diri tidak akan mudah hilang arah dan tujuan dalam melakukan sebuah pekerjaan.

### 5) Memiliki Kemampuan Sosial

Orang yang kecerdasan emosi yang baik mampu menjalin hubungan sosial dengan banyak orang. Seseorang yang memiliki kemampuan social yang baik dapat dengan mudah berbaur dan tenggangrasa terhadap orang lain.

### 6) Mampu Memahami Orang Lain

Hal ini biasa disebut dengan empati. Dapat berempati terhadap orang lain akan sangat membantu, karena kita dapat lebih banyak memiliki pilihan tentang

cara bersikap dan memiliki peluang lebih baik untuk berkomunikasi serta menjalin hubungan baik dengan orang lain.

#### c. Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosi tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi individu menurut Goleman (2007:267-282), yaitu:

##### 1) Lingkungan keluarga.

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subyek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak. Kecerdasan emosi ini dapat diajarkan pada saat anak masih bayi dengan contoh-contoh ekspresi. Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak di kemudian hari, sebagai contoh: melatih kebiasaan hidup disiplin dan bertanggung jawab, kemampuan berempati, kepedulian, dan sebagainya. Hal ini akan menjadikan anak menjadi lebih mudah untuk menangani dan menenangkan diri dalam menghadapi permasalahan, sehingga anak-anak dapat berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku seperti tingkah laku kasar dan negatif.

##### 2) Lingkungan non keluarga.

Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain anak seperti bermain peran. Anak berperan sebagai individu di luar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain. Pengembangan kecerdasan emosi dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan diantaranya adalah pelatihan asertivitas, empati dan masih banyak lagi bentuk pelatihan yang lainnya.

### 2.1.2 *Job Insecurity*

#### a. Pengertian dan Indikator *Job insecurity*

Menurut Greenhalgh dan Rosenblatt (1984:438) *job insecurity* adalah ketidakberdayaan untuk mempertahankan kelanjutan pekerjaan dalam kondisi yang terancam. Smithson dan Lewis (2000:680-683) mengartikan *job insecurity* sebagai kondisi psikologis karyawan yang merasa bingung atau tidak aman dikarenakan kondisi lingkungan pekerjaannya yang berubah-ubah dan tidak permanen, sehingga masa depan karirnya tidak jelas. Menurut Greenglass (2002:3) *job insecurity* merupakan kondisi yang berhubungan dengan rasa takut seseorang akan kehilangan pekerjaannya atau kesempatan promosi maupun penurunan jabatan serta berbagai ancaman lainnya pada kondisi kerja yang akhirnya berdampak pada menurunnya kepuasan kerja. Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut maka dapat di simpulkan bahwa *job insecurity* kondisi psikologis karyawan yang merasa tidak berdaya dalam mempertahankan keberlangsungan masa depan pekerjaannya karena kondisi lingkungan pekerjaannya yang tidak permanen.

Ashford et al.,(1989:810) mengembangkan pengukuran dari konsep *job insecurity* yang dikemukakan oleh Greenhalgh dan Rosenblatt dan menyatakan bahwa komponen *job insecurity* yaitu:

#### 1) Arti penting pekerjaan.

Seberapa penting aspek-aspek kerja bagi individu dan mempengaruhi tingkat *insecure* atau rasa tidak amannya akan kehilangan pekerjaan tersebut. Seberapa penting karyawan menganggap bagian-bagian pekerjaan seperti gaji, jabatan, pimpinan, dan lingkungan kerja yang nyaman dapat mempengaruhi tingkat keamanan dan kenyamanan individu dalam menjalankan pekerjaan. Semakin penting aspek-aspek tersebut bagi individu, maka semakin tinggi ancaman yang dirasakan individu terhadap kemungkinan hilangnya pekerjaan tersebut.

2) Tingkat ancaman pada aspek-aspek pekerjaan.

Seberapa besar kekhawatiran yang dirasakan karyawan terhadap kemungkinan perubahan negatif yang mengancam bagian-bagian pekerjaan. Individu yang menilai aspek kerja tertentu terancam akan hilang, akan lebih gelisah dan merasa tidak berdaya. Berdasarkan uraian tersebut maka dengan kata lain dapat dikatakan bahwa aspek ini adalah kemungkinan perubahan negatif pada bagian-bagian (aspek) kerja. Seperti kemungkinan mendapat promosi, mempertahankan tingkat upah yang sekarang, atau memperoleh kenaikan upah.

3) Tingkat ancaman terhadap peristiwa yang mempengaruhi pekerjaan.

Seberapa besar kekhawatiran yang dirasakan karyawan terhadap kemungkinan terjadinya peristiwa-peristiwa yang secara negatif mempengaruhi keseluruhan kerja individu, misalnya dipecat atau dipindahkan ke kantor cabang lain.

4) Tingkat kepentingan potensi setiap peristiwa.

Tingkat kepentingan-kepentingan yang dirasakan individu mengenai potensi setiap peristiwa seperti tingkat kekhawatiran individu untuk tidak mendapatkan promosi atau menjadi karyawan tetap dalam suatu perusahaan. Seberapa besar kemungkinan perubahan negatif pada keseluruhan kerja yang dirasakan karyawan dalam keadaan terancam.

5) Ketidakberdayaan.

Ketidakmampuan individu untuk mencegah munculnya ancaman yang berpengaruh terhadap aspek-aspek pekerjaan dan pekerjaan secara keseluruhan yang berasal dari luar kendali individu tersebut.

Rowntree (2005:11) menambahkan aspek-aspek *job insecurity* sebagai berikut:

a) Ketakutan akan kehilangan pekerjaan.

Karyawan yang mendapat ancaman negatif tentang pekerjaannya akan memungkinkan timbulnya *job insecurity* pada karyawan begitu pula sebaliknya.

b) Ketakutan akan kehilangan status sosial di masyarakat.

Individu yang terancam kehilangan status sosial akan memiliki *job insecurity* yang tinggi dibanding yang tidak merasa bahwa pekerjaan tidak memiliki status sosial.

c) Rasa tidak berdaya.

Individu merasa tidak mampu mencegah ancaman-ancaman negatif yang akan mempengaruhi pekerjaannya yang timbul diluar kewenangannya.

b. Arti Pentingnya *Job insecurity*

Sverke dan Hellgren (2002:31-33) menyebutkan karyawan yang merasa tidak aman dalam pekerjaannya dapat meningkatkan ketidakpuasan dalam pekerjaannya. Selain itu *job insecurity* yang dirasakan karyawan tidak hanya akan berdampak pada diri karyawan saja, namun pada perusahaan juga.

Berikut ini merupakan dampak-dampak yang berpotensi muncul karena *job insecurity* (dalam Irene, 2008; 16-17).

1. Stres

*Job insecurity* dapat menimbulkan rasa takut, kehilangan kemampuan, dan kecemasan. Pada akhirnya, jika hal ini dibiarkan berlangsung lama karyawan dapat menjadi stress akibat adanya rasa tidak aman dan ketidakpastian akan kelangsungan pekerjaan.

2. Kepuasan kerja.

*Job insecurity* memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja. Karyawan yang merasa dirinya tidak aman (insecure) tentang kelangsungan pekerjaan mereka, cenderung merasa tidak puas dibandingkan mereka yang merasakan kepastian masa depan pekerjaan mereka.

3. Komitmen dan rasa percaya karyawan terhadap perusahaan.

*Job insecurity* memiliki hubungan yang negatif dengan komitmen kerja dan rasa percaya karyawan terhadap perusahaan. Hal ini disebabkan karena karyawan merasa kehilangan kepercayaan akan nasib mereka pada perusahaan dan lama kelamaan ikatan antara karyawan dan organisasi menghilang.

#### 4. Motivasi kerja

Hasil penelitian mengenai *job insecurity* dan work intensification yang dilakukan oleh Universitas Cambridge dan ESRC Centre for Business Research menunjukkan individu dengan *job insecurity* tinggi memiliki motivasi yang lebih rendah dibandingkan individu yang *job insecurity*-nya rendah. Pengurangan jumlah karyawan yang dilakukan perusahaan juga didapatkan hasil bahwa karyawan mengalami penurunan motivasi, semangat, rasa percaya diri, dan kesetiaan, serta terjadi peningkatan stres, skeptis, dan kemarahan.

#### c. Faktor Yang Mempengaruhi *Job insecurity*

Burchell (1999; 12) menyebutkan bahwa *job insecurity* dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu:

- 1) Faktor subyektif yang berhubungan dengan konsekuensi-konsekuensi Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) seperti kemudahan mencari pekerjaan baru, karakteristik dari pekerjaan yang baru serta pengalaman menjadi pengangguran.
- 2) Faktor obyektif seperti stabilitas pekerjaan, masa kerja, tingkat retensi atau daya tahan kerja karyawan.

Robbins (2009:77) mengemukakan faktor-faktor penyebab Ketidakamanan Kerja adalah karakteristik individu itu sendiri yang meliputi:

- a) Umur  
Bertambahnya umur seseorang individu maka akan semakin berkurang produktifitasnya dan akan menimbulkan Ketidakamanan Kerja pada diri individu tersebut.
- b) Status perkawinan  
Kesesuaian antara kepribadian dan pekerjaan. Apabila karyawan merasa tidak sesuai atau merasa tidak cocok dengan pekerjaan yang dilakukannya maka karyawan akan merasa tidak aman atau mengalami Ketidakamanan Kerja.

c) Tingkat kepuasan kerja

Setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sehingga apabila terdapat seorang individu yang sudah puas dengan hasil kerjanya maka belum tentu individu lainnya merasa puas, sehingga individu yang merasa tidak puas tersebut dapat mengalami.

Sverke & Hellgren, (2002; 31-33) menemukan beberapa dampak yang akan terjadi akibat adanya *job insecurity* yaitu:

- (1) Meningkatnya ketidakpuasan dalam bekerja
- (2) Meningkatnya gangguan fisik
- (3) Meningkatnya gangguan psikologis. Penurunan kondisi kerja seperti rasa tidak aman (*insecure*) menurunkan kualitas individu bukan dari pekerjaannya semata, namun juga mengarahkan pada munculnya rasa kehilangan martabat yang pada akhirnya menurunkan kondisi psikologis dari karyawan yang bersangkutan. Jangka panjangnya akan muncul ketidakpuasan dalam bekerja dan akan mengarah pada intensi *turnover*.
- (4) Karyawan cenderung menarik diri dari lingkungan kerjanya.
- (5) Makin berkurangnya komitmen organisasi. *Job insecurity* juga mempengaruhi komitmen kerja dan perilaku kerja.
- (6) Peningkatan jumlah karyawan yang berpindah (*employee turnover*).

### 2.1.3 Kepuasan Kerja

a. Pengertian dan Indikator kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2012: 202) kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap tersebut dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja karyawan. Menurut Robbins (2002:36) kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan sikap kepuasan tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja, seseorang yang tidak puas terhadap pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan tersebut.

Sedangkan menurut Umam (2010:192) kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat di simpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap emosional yang positif seorang karyawan terhadap pekerjaannya yang timbul berdasarkan situasi kerja.

Menurut Luthans (2008:244) indikator yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan kerja yaitu:

- 1) Gaji

Gaji sebagai faktor multidimensi dalam kepuasan kerja merupakan sejumlah upah atau uang yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi. Uang tidak hanya membantu orang memperoleh kebutuhan dasar, tetapi juga alat untuk memberikan kebutuhan kepuasan pada tingkat yang lebih tinggi. Karyawan melihat gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap perusahaan.

- 2) Pekerjaan itu sendiri

Kepuasan pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan, dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk karyawan. Penelitian terbaru menemukan bahwa karakteristik pekerjaan dan kompleksitas pekerjaan menghubungkan antara kepribadian dan kepuasan kerja. Jika persyaratan kreatif pekerjaan terpenuhi, maka mereka cenderung menjadi puas. Selain itu, perkembangan karir merupakan hal penting untuk karyawan muda dan tua.

- 3) Rekan kerja

Pada umumnya, rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang 'kuat' bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu. Karena kelompok kerja memerlukan salingtergantungan antar anggota dalam menyelesaikan pekerjaan. Kondisi seperti itulah efektif membuat pekerjaan menjadi lebih

menyenangkan, sehingga membawa efek positif yang tinggi pada kepuasan kerja.

#### 4) Penyelia

Pengawasan merupakan kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Ada 2 (dua) dimensi gaya pengawasan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Yang pertama adalah berpusat pada karyawan, diukur menurut tingkat dimana penyelia menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada karyawan, seperti memberikan nasehat dan bantuan kepada karyawan, komunikasi yang baik dan meneliti seberapa baik kerja karyawan. Yang kedua adalah iklim partisipasi atau pengaruh dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan. Secara umum, kedua dimensi tersebut sangat berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan.

#### b. Teori-teori Kepuasan Kerja

Menurut Rivai (2004:275) ada beberapa teori kepuasan kerja yang cukup terkenal, yaitu:

##### 1) Teori Ketidaksesuaian ( *Discrepancy theory* )

Teori ketidaksesuaian mengukur tingkat kepuasan kerja yang dirasakan seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang diharapkan dengan kenyataan yang dirasakan sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan maka kepuasan tersebut akan bertambah, hal tersebut merupakan *discrepancy* yang positif.

##### 2) Teori Keadilan ( *Equity theory* )

Teori keadilan berisikan tentang rincian tentang keuntungan apa yang didapatkan seorang karyawan dalam pekerjaannya. Komponen utama dari teori ini adalah “input”, “hasil” dan “keadilan dan ketidakadilan”. Input adalah sesuatu yang bernilai bagi seseorang yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti: pendidikan, pengalaman, kecakapan, banyaknya usaha yang dicurahkan, jumlah jam kerja, dan perlengkapan pribadi yang dipergunakan untuk pekerjaannya. Hasil adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang pekerja

yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti: upah/gaji, keuntungan sampingan, symbol status, penghargaan, serta kesempatan untuk berhasil atau ekspresi diri. Ketidakadilan merupakan sumber ketidakpuasan kerja dan ketidakadilan mencerminkan apakah imbalan yang di dapatkan sudah sesuai dengan apa yang di kerjakan.

### 3) Teori Dua Faktor Herzberg (*Herzberg's Two Factor Theory*)

Teori ini dikemukakan oleh Frederick Herzberg pada tahun 1959. Dua faktor yang dapat menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaan, yaitu faktor pemeliharaan dan faktor motivasi.

Faktor-faktor pemeliharaan terdiri dari:

- a) Kebijakan perusahaan dan administrasi.
- b) Supervise
- c) Hubungan interpersonal dengan rekan kerja.
- d) Hubungan interpersonal dengan atasan.
- e) Gaji
- f) Keamanan kerja
- g) Kondisi kerja.

Faktor-faktor motivator terdiri dari:

- (1) Prestasi.
- (2) Penghargaan.
- (3) Kenaikan pangkat.
- (4) Pekerjaan itu sendiri.
- (5) Tanggung jawab.

Teori dua faktor terdapat faktor pendorong yang berkaitan dengan perasaan positif terhadap pekerjaan sehingga membawa kepuasan kerja. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan memiliki sikap yang positif dengan pekerjaan sehingga memacu untuk melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

### c. Arti Pentingnya Kepuasan Kerja

Memperhatikan tingkat kepuasan kerja merupakan hal yang penting untuk dilakukan perusahaan. Karena ketidakpuasan yang dirasakan karyawan akan menimbulkan berbagai dampak negatif salah satunya meningkatnya tingkat *turnover intention* karyawan yang akan merugikan perusahaan. Robbins (2015:52) menunjukkan empat tanggapan yang berbeda satu sama lain dalam dimensi konstruktif/destruktif dan aktif/pasif, dengan penjelasan sebagai berikut:

#### 1) Keluar

Ketidakpuasan ditunjukkan melalui perilaku diarahkan pada meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru atau mengundurkan diri.

#### 2) Suara

Ketidakpuasan ditunjukkan melalui usaha secara aktif dan konstruktif untuk memperbaiki keadaan, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan berbagai bentuk aktivitas perserikatan.

#### 3) Kesetiaan

Ketidakpuasan ditunjukkan secara pasif, tetapi optimistik dengan menunggu kondisi untuk memperbaiki, termasuk dengan berbicara bagi organisasi dihadapan kritik eksternal dan memercayai organisasi dan manajemen melakukan hal yang benar.

#### 4) Pengabaian

Ketidakpuasan ditunjukkan melalui tindakan secara pasif membiarkan kondisi semakin buruk, termasuk kemangkiran atau keterlambatan secara kronis, mengurangi usaha, dan meningkatkan tingkat kesalahan.

### d. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2012:200) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut:

- 1) Balas jasa yang adil dan layak.
- 2) Penempatan yang tepat sesuai keahlian.
- 3) Berat ringannya pekerjaan.
- 4) Suasana dan lingkungan pekerjaan.
- 5) Peralatan yang mendukung.
- 6) Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya.
- 7) Sifat pekerjaan monoton atau tidak.

Menurut Robbins (2003:104) pengaruh kepuasan kerja antara lain yaitu:

1) Terhadap Produktivitas

Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas karyawan apabila karyawan mempersepsikan bahwa apa yang telah dicapai oleh perusahaan sesuai dengan apa yang karyawan terima (kompensasi) yaitu adil dan wajar serta diasosiasikan dengan performa kerja yang unggul.

2) Ketidakhadiran (*Absenteisme*)

Apabila karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya maka karyawan tersebut akan malah untuk datang bekerja, sehingga tingkat absensi akan meningkat.

3) Keluarnya pekerja (*Turnover*)

Tingkat kepuasan karyawan yang tinggi akan meminimalisir tingkat keluarnya karyawan. Berhenti atau berkeinginan untuk keluar dari pekerjaan mempunyai akibat ekonomis yang besar, maka besar kemungkinannya berhubungan dengan ketidakpuasan kerja.

#### **2.1.4 *Turnover intention***

##### **4.1. Pengertian dan Indikator *Turnover intention***

Menurut Harnoto (2002:2) *turnover intention* merupakan intensitas keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaannya, dan menimbulkan alasan untuk mendapatkan pekerjaan baru yang lebih baik. Mathis dan Jackson (2006:221), mengatakan bahwa turnover adalah suatu proses dimana seorang karyawan meninggalkan suatu organisasi dan harus digantikan. Turnover adalah pemberhentian pegawai yang bersifat permanent dari perusahaan baik yang

dilakukan oleh pegawai sendiri secara sukarela maupun yang dilakukan oleh perusahaan. Sedangkan Menurut Nayaputera, (2011:39) didefinisikan intensi *turnover* sebagai suatu keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* merupakan intensitas keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan dan memberikan alasan untuk mendapatkan alternatif pekerjaan lain yang lebih baik.

Menurut Harnoto (dalam Sopiah, 2018:209) terdapat beberapa indikator untuk mengukur *turnover intention* yaitu:

- 1) Tingginya absensi  
Karyawan sering absen atau tidak hadir bekerja. Absensi ini meningkat dari waktu ke waktu.
- 2) Mulai malas bekerja  
Karyawan cenderung malas bekerja karena berorientasi untuk bekerja di tempat lain yang dianggap lebih nyaman dan mampu memenuhi kebutuhannya.
- 3) Semakin meningkatnya pelanggaran terhadap tata tertib kerja  
karyawan lebih sering melakukan pelanggaran terhadap aturan dan tata tertib kerja, misalnya sering meninggalkan tempat kerja pada saat jam kerja berlangsung.
- 4) Peningkatan protes terhadap atasan  
Karyawan yang memiliki keinginan untuk pindah kerja, akan lebih sering melakukan protes terhadap aturan atau kebijakan perusahaan kepada atasan.
- 5) Menurunnya keseriusan dalam menyelesaikan pekerjaan.

#### 4.2. Arti Pentingnya *Turnover intention*

Menurut Mathis dan Jackson (2006:138) Semakin tinggi tingkat *turnover* yang terjadi dalam perusahaan, maka akan semakin memberikan kerugian yang harus ditanggung perusahaan. Kerugian tersebut mencakup biaya-biaya seperti :

#### 1) Biaya Perekrutan

Biaya perekrutan meliputi beban perekrutan dan iklan, biaya pencarian, waktu dan gaji wawancara dan staf SDM, biaya penyerahan karyawan, biaya relokasi dan pemindahan, waktu dan gaji supervisor dan manajerial, biaya pengujian perekrutan, waktu pemeriksaan referensi, dan sebagainya.

#### 2) Biaya Pelatihan

Biaya pelatihan meliputi waktu orientasi yang dibayar, waktu dan gaji staf pelatihan, biaya materi pelatihan, waktu dan gaji para supervisor dan manajer, dan sebagainya.

#### 3) Biaya Produktivitas

Biaya produktivitas adalah produktivitas yang hilang karena waktu pelatihan karyawan baru, hilangnya hubungan dengan pelanggan, tidak biasa dengan produk dan jasa perusahaan, lebih banyak waktu untuk menggunakan sumber dan sistem perusahaan, dan sebagainya.

#### 4) Biaya Pemberhentian

*Separation cost* meliputi waktu dan gaji staf dan supervisor SDM untuk mencegah pemberhentian, waktu wawancara keluar kerja, beban pengangguran, biaya sengketa hukum yang dituntut oleh karyawan yang diberhentikan, dan sebagainya.

### 4.3. Mencegah *Turnover Intention*

Menurut Mathis dan Jackson (2006:128) terdapat beberapa faktor yang dapat mencegah terjadinya *turnover intention*:

#### 1) Komponen organisasi.

Beberapa komponen organisasional mempengaruhi karyawan dalam memutuskan apakah bertahan atau meninggalkan perusahaan. Perusahaan yang memiliki budaya dan nilai yang positif dan berbeda memiliki tingkat retensi karyawan lebih tinggi. Strategi, peluang dan manajemen organisasional di mana organisasi memiliki perencanaan masa depan dan tujuan yang ditetapkan dengan jelas juga berpengaruh terhadap tingginya angka retensi karyawan. Serta organisasi dengan karyawan yang merasa dikelola dengan baik dan

memiliki komunitas dan keamanan kerja yang tinggi cenderung memiliki angka retensi karyawan yang lebih tinggi.

2) Peluang karir organisasi.

Usaha pengembangan karir organisasi dapat mempengaruhi tingkat retensi karyawan secara signifikan. Peluang untuk perkembangan pribadi muncul alasan mengapa individu mengambil pekerjaannya saat ini dan mengapa mereka bertahan. Faktor – faktor yang mendasarinya adalah pelatihan karyawan secara kontinu yang dilakukan perusahaan, pengembangan dan bimbingan karir terhadap karyawan, serta perencanaan karir formal di dalam suatu organisasi.

3) Penghargaan.

Penghargaan nyata yang diterima karyawan berbentuk gaji, insentif dan tunjangan. Ketiga hal tersebut memang merupakan alasan untuk bertahan atau keluar dari organisasi, namun bukan merupakan satu-satunya alasan. Karyawan cenderung bertahan apabila memperoleh penghargaan yang kompetitif, penghargaan berdasarkan kinerja, pengakuan terhadap karyawan serta tunjangan dan bonus spesial.

4) Rancangan tugas dan pekerjaan.

Faktor mendasar yang mempengaruhi retensi karyawan adalah sifat dari tugas dan pekerjaan yang dilakukan. Rancangan tugas dan pekerjaan yang baik harus memperhatikan unsur tanggung jawab, fleksibilitas kerja karyawan, kondisi kerja yang baik (faktor fisik dan non-fisik), dan keseimbangan kerja/ kehidupan karyawan.

5) Hubungan karyawan.

Faktor terakhir yang diketahui mempengaruhi retensi karyawan pada hubungan yang dimiliki para karyawan dalam organisasi. Hubungan karyawan termasuk perlakuan adil/ tidak, diskriminatif bagi karyawan, dukungan yang berasal dari supervisor/ manajemen, serta hubungan karyawan dengan sesama rekan kerja.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu bagian penting untuk di jadikan acuan dan landasan penelitian selanjutnya. Hasil penelitian terdahulu akan menjadi tolak ukur untuk penelitian yang baru. Terdapat perbedaan variabel, objek, indikator, sampel, dan alat analisis yang digunakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Penelitian ini menggunakan variabel bebas kecerdasan emosional, *job insecurity*, variabel intervening kepuasan kerja, dan variabel terikat *turnover intention*. Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh Luh Deni Maryanti, I Gusti Ayu Manuati Dewi (2016), Feby Gipantius Zama (2017), Putu Wiwin Risa Oktari, Made Surya Putra (2015) memiliki kesamaan variabel dengan penelitian ini yaitu variabel kecerdasan emosional dan kepuasan kerja. Ketiga penelitian tersebut menggunakan sampel dibawah 100. Hasil penelitian selaras menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Widyatama Luqman Nur Hakim, Ade Irma Anggraeni (2019), dan Hardi Hermawan Prasetya, Dodik Ariyanto (2019) memiliki kesamaan variabel dengan penelitian ini yaitu variabel kecerdasan emosional dan *turnover intention*. Kedua penelitian tersebut memiliki hasil penelitian selaras yang menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Elven Martini, Lieke E.M. Waluyo (2014), dan Komang Aris Yasadiputra, Made Surya Putra (2014) memiliki kesamaan variabel dengan penelitian ini yaitu variabel *job insecurity* dan kepuasan kerja. Hasil kedua penelitian tersebut selaras menunjukkan variabel *job insecurity* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Freza Mahaztra Sandi (2014) dan Ni Ketut Septiari, I Komang Ardana (2016) memiliki kesamaan variabel dengan penelitian ini yaitu variabel *job insecurity* dan *turnover intention*. Selain itu sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Hasil penelitian dari kedua

penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel *job insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Widyasari, I Gusti Ayu Manuati Dewi, Made Subudi (2017) dan I Nyoman Agus Setiawan, Made Surya Putra (2016) memiliki kesamaan variabel dengan penelitian ini yaitu variabel *job insecurity* sebagai variabel bebas, kepuasan kerja sebagai variabel intervening, dan *turnover intention* sebagai variabel terikat. Objek yang digunakan dalam penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu pada hotel. Selain itu juga terdapat kesamaan sampel jenuh dan alat analisis yang digunakan yaitu analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian dari keduanya selaras menunjukkan bahwa variabel *job insecurity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Gabriela Syahronica, Moehammad Soe'oad Hakam, Ika Ruhana (2015), Nurul Hidayati, Dewi Trisnawati (2016), Syarifah Nazenin, Palupiningdyah (2014) memiliki kesamaan variabel dengan penelitian ini yaitu variabel kepuasan kerja dan *turnover intention*. Hasil penelitian dari ketiganya selaras menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
1.	Putu Wiwin Risa Oktari, Made Surya Putra (2014)	<i>Emotional Intelligence</i> (X), kepuasan Kerja (Y)	Analisis regresi linier sederhana	Hasil dari penelitian tersebut yaitu variabel <i>Emotional intelligence</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Nilai positif menandakan bahwa semakin tinggi nilai

					<i>emotional intelligence</i> maka kepuasan kerja akan meningkat.
2.	Syarifah Nazenin, Palupiningdyah (2014)	Stres Kerja (X1), Kepuasan Kerja (X2), <i>Turnover intention</i> (Y)	Analisis regresi linier berganda		Hasil dari penelitian tersebut yaitu variabel stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan, variabel kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan
3.	Elven Martini, E.M. Waluyo (2014)	Lieke <i>Job insecurity</i> (X1). Kompensasi (X2), Kepuasan Kerja (Y)	Analisis regresi linier berganda		Hasil penelitian memperlihatkan bahwa baik <i>job insecurity</i> dan kompensasi memiliki pengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan kerja
4.	Komang Yasadiputra, Surya Putra (2014)	Aris Made <i>Organizational Justice</i> (X1), <i>Job insecurity</i> (X2), Kepuasan Kerja (Y)	<i>Partial Least Square</i>		Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel <i>Organizational Justice</i> berpengaruh positif terhadap <i>Job Satisfaction</i> , selanjutnya pengaruh <i>Organizational Justice</i> dan <i>Job insecurity</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i> menunjukkan pengaruh yang negatif dan signifikan.

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
5.	Freza Mahaztra Sandi (2014)	Kompensasi (X1), <i>Job insecurity</i> (X2), <i>Turnover intention</i> (Y)	Analisis regresi linier berganda	Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kompensasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>Turnover intention</i> dan <i>Job insecurity</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Turnover intention</i> .
6.	Gabriela Syahronica, Moehammad Soe'oed Hakam, Ika Ruhana (2015)	Kepuasan Kerja (X1), Stres Kerja (X2), <i>Turnover intention</i> (Y)	Analisis regresi linier berganda	Hasil dari penelitian tersebut yaitu variabel Kepuasan kerja dan Stres kerja berpengaruh terhadap <i>Turnover intention</i> , semakin baik tingkat kepuasan kerja dan semakin rendah tingkat stres kerja di perusahaan maka akan menurunkan tingkat <i>Turnover intention</i> .
7.	Luh Deni Maryanti, I Gusti Ayu Manuati Dewi (2016)	Kepemimpinan Tranformasional (X1), Kecerdasan Emosional (X2), Pemberdayaan Karyawan (X3), Kepuasan Kerja(Y)	Analisis regresi linier berganda	Hasil dari penelitian tersebut yaitu variabel Kepemimpinan Tranformasional, Kecerdasan Emosional, dan Pemberdayaan Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja Karyawan.

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
8.	I Nyoman Agus Setiawan, Made Putra (2016)	<i>Job insecurity</i> (X1), Kepuasan Kerja ( <i>Z</i> ), <i>Turnover intention</i> (Y)	Analisis Jalur ( <i>path analysis</i> )	Hasil analisis menunjukkan bahwa <i>job insecurity</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . <i>Job insecurity</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
9.	Ni Ketut Septiari, I Komang Ardana (2016)	<i>Job insecurity</i> (X1), Stres Kerja (X2), <i>Turnover intention</i> (Y)	Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>job insecurity</i> dan stres kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . <i>Job insecurity</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan.
10.	Nurul Hidayati, Dewi Trisnawati (2016)	Kepuasan Kerja (X1), Stres Kerja (X2), <i>Turnover intention</i> (Y)	Analisis regresi linier berganda	Hasil dari penelitian tersebut yaitu variabel kepuasan kerja dan stres kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap <i>turnover intention</i> karyawan.

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
11.	Feby Gipantius Zama (2017)	Kecerdasan Emosional (X1), Lingkungan Kerja (X2), kepuasan Kerja (Y)	Analisis regresi linier berganda	Hasil dari penelitian tersebut yaitu variabel kecerdasan emosional dan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan, Secara simultan variabel kecerdasan emosional dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan
	Ni Made Widyasari, I Gusti Ayu Manuati Dewi, Made Subudi (2017)	<i>Job insecurity</i> (X1), Kompensasi (X2), Kepuasan Kerja (Z), <i>Turnover intention</i> (Y)	Analisis Jalur ( <i>path analysis</i> )	Hasil dari penelitian ini menemukan ketidakamanan kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> , kompensasi berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> , <i>job insecurity</i> berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> , dan kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

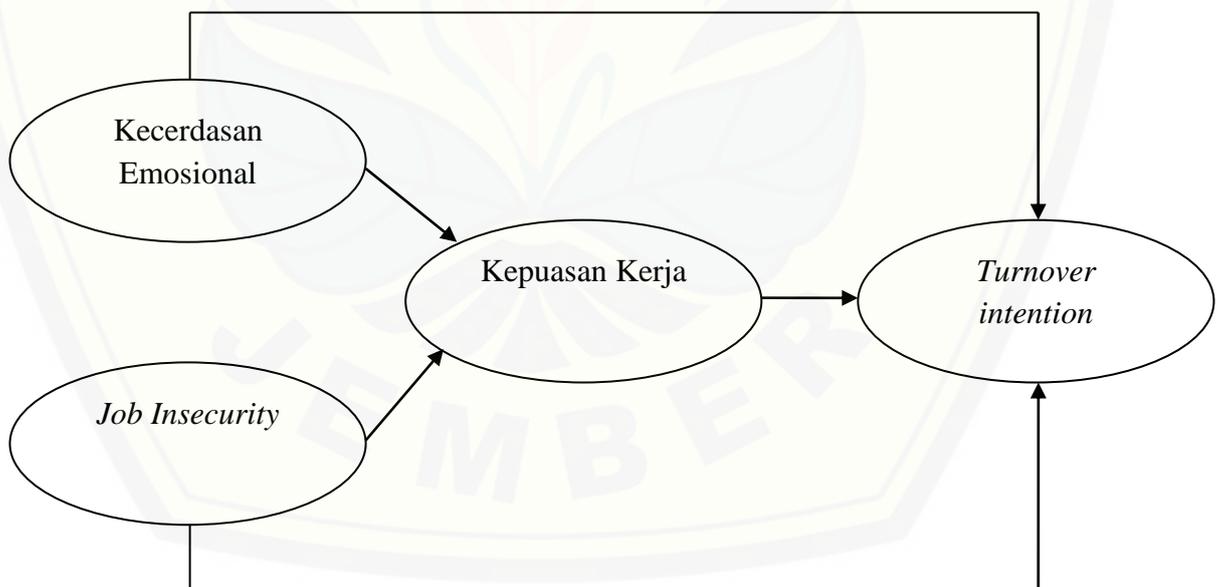
No.	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
12.	Widyatama Luqman Nur Hakim, Ade Irma Anggraeni (2019)	<i>Emotional Intelligence (X), Job Satisfaction (Y1), Organizational Commitment (Y2), Turnover intention (Y)</i>	Analisis regresi linier	Hasil dari penelitian tersebut yaitu (1) <i>Emotional Intelligence</i> berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> , (2) <i>Emotional Intelligence</i> berpengaruh positif terhadap <i>Job Satisfaction</i> , (3) <i>Emotional Intelligence</i> berpengaruh positif terhadap <i>Organizational Commitment</i> , (4) <i>Job Satisfaction</i> berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> , (5) <i>Organizational Commitment</i> berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> , (6) <i>Job Satisfaction</i> berpengaruh positif dalam memediasi pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>turnover intention</i>

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
13.	Hardi Hermawan Prasetya, Ariyanto (2019)	Stress Kerja (X1), <i>Emotional Intelligence</i> (X2), <i>Turnover intention</i> (Y)	Analisis regresi linier berganda	Hasil dari penelitian tersebut yaitu variabel stress kerja berpengaruh positif signifikan terhadap <i>turnover intention</i> internal auditor, <i>Emotional intelligence</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>turnover intention</i>

Sumber: Luh Deni Maryanti, I Gusti Ayu Manuati Dewi (2016), Feby Gipantius Zama (2017), Putu Wiwin Risa Oktari, Made Surya Putra (2015), Widyatama Luqman Nur Hakim, Ade Irma Anggraeni (2019), Hardi Hermawan Prasetya, Dodik Ariyanto (2019), Elven Martini, Lieke E.M. Waluyo (2014), Komang Aris Yasadiputra, Made Surya Putra (2014), Freza Mahaztra Sandi (2014), Ni Ketut Septiari, I Komang Ardana (2016), Ni Made Widyasari, I Gusti Ayu Manuati Dewi, Made Subudi (2017), I Nyoman Agus Setiawan, Made Surya Putra (2016), Gabriela Syahronica, Moehammad Soe'oad Hakam, Ika Ruhana (2015), Nurul Hidayati, Dewi Trisnawati (2016), Syarifah Nazenin, Palupiningdyah (2014)

### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual berfungsi untuk membantu mempermudah menganalisis hubungan antar variabel dalam penelitian. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas kecerdasan emosional, dan *job insecurity*, variabel intervening kepuasan kerja, dan variabel terikat *turnover intention*. Dimana variabel kecerdasan emosional berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja, dan berpengaruh tidak langsung terhadap *turnover intention*. Variabel *job insecurity* berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja, dan berpengaruh tidak langsung terhadap *turnover intention*. Variabel kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*. Variabel kecerdasan emosional dan *job insecurity* berpengaruh terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja. Pengaruh antar variabel tersebut dapat di gambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

Sumber: Teori Serta Penelitian Terdahulu dan Data Diolah

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara terhadap pengaruh variabel bebas pada variabel terikat melalui variabel intervening pada penelitian ini. Untuk mendukung dugaan sementara pada penelitian ini maka digunakan data empiris yang dikumpulkan dari penelitian sebelumnya. Variabel bebas yang diteliti yaitu kecerdasan emosional dan *job insecurity* yang di duga mempengaruhi variabel terikat *turnover intention* melalui variabel intervening kepuasan kerja pada karyawan kontrak Hotel Dafam Lotus Jember. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang di tentukan maka hipotesis yang di gunakan pada penelitian ini yaitu:

### 2.4.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Turnover intention*

Menurut Robins & Juge (2008) kecerdasan emosi tingkat tinggi mempengaruhi kinerja seseorang menjadi lebih baik dalam pekerjaannya dan menghindari tingkat *turnover intention*. Hasil penelitian dari Nur Hakim (2019) dan Prasetya (2019) menyimpulkan bahwa *Emotional intelligence* berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Artinya kecerdasan emosional yang baik akan menurunkan *turnover intention* karyawan. Maka hipotesis yang dapat di ajukan dalam penelitian ini adalah:

H1: Kecerdasan Emosional berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Dafam Lotus Jember

### 2.4.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2012: 202) seorang karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan memiliki moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja yang baik yang mana hal tersebut diperoleh dari kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan. Hasil penelitian dari Maryanti dkk.(2016), Zama (2017), dan Oktari, dkk (2015) menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Karyawan yang mampu mengolah emosi, mengendalikan, memahami, dan menggunakan emosi secara efektif akan

merasa puas dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan atasan. Maka hipotesis yang dapat di ajukan dalam penelitian ini adalah:

H2: Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Dafam Lotus Jember

#### 2.4.3 Pengaruh *Job Insecurity* Terhadap *Turnover Intention*

Sverke & Hellgren, (2002; 31-33) menyebutkan bahwa dalam jangka panjang *job insecurity* dapat berdampak pada *turnover intention* karyawan. Hasil penelitian Sandi (2014) dan Septiari, dkk (2016) menunjukkan bahwa *Job insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan.

H3: *Job insecurity* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Dafam Lotus Jember

#### 2.4.4 Pengaruh *Job Insecurity* Terhadap Kepuasan Kerja

Sverke dan Hellgren (2002:31-33) menyebutkan karyawan yang merasa tidak aman dalam pekerjaannya dapat meningkatkan ketidakpuasan dalam pekerjaannya. Hasil penelitian dari Martini, dkk (2014) dan Yasadiputra, dkk (2014) menunjukkan bahwa *job insecurity* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa apabila persepsi keamanan kerja karyawan tinggi maka kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Maka hipotesis yang dapat di ajukan dalam penelitian ini adalah:

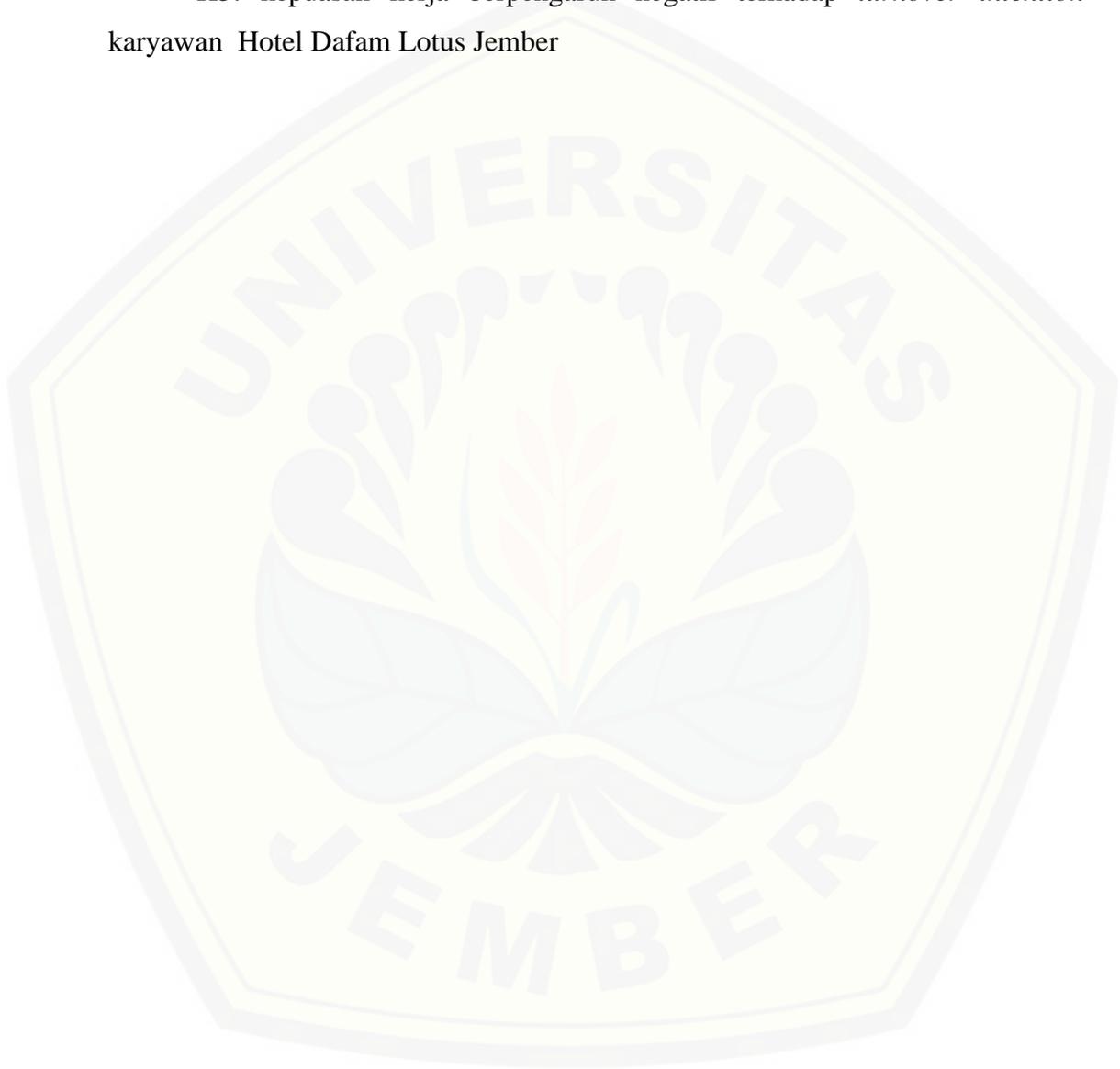
H4: *Job insecurity* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Dafam Lotus Jember

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

Menurut Dessler (2015:373) seseorang yang tidak merasa puas dengan pekerjaan mereka saat ini memiliki kemungkinan lebih besar untuk keluar dari perusahaan. Hasil penelitian yang di lakukan oleh Nazenin(2014), Syahronica dkk (2015) dan Hidayati (2016) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja

berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan maka akan menurunkan tingkat *turnover intention*, sebaliknya ketidakpuasan kerja akan memicu tingginya tingkat *turnover intention* karyawan. Maka hipotesis yang dapat di ajukan dalam penelitian ini adalah:

H5: kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Dafam Lotus Jember



## BAB. 3 METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Rancangan Penelitian

Menurut Arikunto (2006:12) rancangan penelitian merupakan suatu usulan pemecahan masalah dan merupakan serangkaian rencana kegiatan yang dibuat peneliti untuk memecahkan masalah, sehingga akan diperoleh data valid yang sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori (*eksplanatory research*). *Exsplanatory research* merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis, Singarimbun dan Efendi (2006:5). Penelitian ini menggunakan model analisis jalur (*path analysis*) untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecerdasan emosional dan *job insecurity* mempengaruhi *turnover intention* melalui kepuasan kerja pada karyawan Hotel Dafam Lotus Jember.

### 3.2 Populasi dan Sampel

#### 3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013: 61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan kontrak yang bekerja di Hotel Dafam Lotus Jember yang berjumlah 66 orang.

#### 3.2.2 Sampel

Menurut Silalahi (2009:254) sampel adalah suatu sub subset atau tiap bagian dari populasi berdasarkan apakah itu representatif atau tidak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan kontrak Hotel Dafam

Lotus Jember yang berjumlah 66 orang, dengan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* yaitu sampling jenuh atau sensus. Menurut Arikunto (2006:113) Apabila jumlah populasi penelitian kurang dari 100 dan pengambilan data yang dilakukan menggunakan kuisioner atau angket, maka sampel yang di ambil adalah semua populasinya.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

#### 3.3.1 Jenis data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif yang di kuantitatifkan. Hal ini dikarenakan data yang diperoleh dari wawancara, studi pustaka, dan observasi nantinya akan menghasilkan nilai angka dari hasil pengisian kuisioner. Setelah data diperoleh maka selanjutnya akan diolah menggunakan *software SPSS* dan *microsoft excel* yang selanjutnya akan dianalisis.

#### 3.3.2 Sumber data

Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Data Primer

Data yang dihimpun langsung dari obyek penelitian melalui wawancara dan penyebaran kuisioner responden kepada karyawan kontrak Hotel dafam Lotus Jember. Sumber data yang diperoleh berupa informasi yang berkaitan dengan variabel penelitian kecerdasan emosional, *job insecurity*, *turnover intention*, dan kepuasan kerja karyawan.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung seperti diperoleh melalui artikel, jurnal, penelitian-penelitian terdahulu mengenai kecerdasan emosional, *job insecurity*, *turnover intention*, dan kepuasan kerja, data-data dari website mengenai latar belakang umum perusahaan.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan informan atau narasumber yang berhubungan dengan permasalahan yang di angkat dalam penelitian. Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan pihak manajemen personalia hotel Dafam Lotus Jember untuk mengetahui informasi terkait fenomena yang terjadi dan informasi tambahan untuk mendukung data kuisisioner.

b. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagikan lembaran yang berisi pernyataan kepada responden yaitu karyawan kontrak Hotel Dafam Lotus Jember, mengenai fenomena yang terjadi yang berkaitan dengan penelitian yaitu tentang indikator kecerdasan emosional, *job insecurity*, *turnover intention*, dan kepuasan kerja.

c. Studi pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari literature, jurnal-jurnal, dan artikel yang dapat menunjang penelitian ini,

### 3.5 Identifikasi Variabel

Adapun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Variabel Bebas (*Independent*)

Yaitu variabel yang dapat mempengaruhi variabel terikat. Variabel bebas dari penelitian ini yaitu variabel kecerdasan emosional (X1) dan *job insecurity* (X2)

b. Variabel Mediasi (*Intervening*)

Yaitu variabel penghubung antara variabel bebas dan variabel terikat.

Variabel mediasi dari penelitian ini yaitu variabel kepuasan kerja (Z)

c. Variabel Terikat (*Dependent*)

Yaitu variabel yang terikat dan dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Variabel terikat dari penelitian ini yaitu variabel *turnover intention* (Y)

### 3.6 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel

Definisi operasional merupakan penjelasan tentang definisi tentang variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian serta bagaimana variabel-variabel tersebut dapat di ukur. Variabel tersebut yaitu terdiri dari:

#### 3.6.1 Kecerdasan Emosional (X1)

Mengacu pada teori Goleman(2002:57), Robbins dan Judge(2009) maka definisi kecerdasan emosional pada penelitian ini yaitu Kemampuan karyawan dalam mengendalikan emosi dan memotivasi diri sendiri untuk tetap bersikap profesional di hadapan pelanggan serta memahami instruksi rekan kerja dengan baik yang harus dimiliki oleh karyawan Hotel Dafam Lotus Jember untuk membantu karyawan dalam menghadapi tekanan kerja. Lima indikator menurut Goleman (2015:58) yang dapat dijadikan pedoman kecerdasan emosional yaitu:

1. Kesadaran diri

Kemampuan karyawan yang berfungsi untuk memantau perasaan diri dari waktu ke waktu dan mencermati perasaan yang muncul.

2. Pengaturan diri

Kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan.

### 3. Motivasi

Kemampuan untuk mengatur emosi menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasai diri.

### 4. Empati

Kemampuan mengenali emosi orang lain.

### 5. Keterampilan sosial

Keterampilan untuk berkomunikasi dan membangun hubungan baik dengan orang lain.

#### 3.6.2 *Job Insecurity* (X2)

Mengacu pada teori Greenhalgh dan Rosenblatt (1984), Smithson dan Lewis (2000), Greenglass (2002) maka definisi *job insecurity* pada penelitian ini yaitu rasa khawatir akan masa depan karir yang dirasakan karyawan Hotel Dafam Lotus Jember sebagai karyawan kontrak.

Adapun indikator-indikator *job insecurity* menurut Rowntree (2005:11) yaitu berupa ketakutan-ketakutan karyawan akan:

#### 1. Kehilangan pekerjaan

Karyawan merasa khawatir akan kehilangan pekerjaan yang akan membuat karyawan kehilangan penghasilan.

#### 2. Kehilangan status sosial di masyarakat

Karyawan merasa khawatir akan kehilangan pekerjaan yang akan membuat karyawan kehilangan status sosial di masyarakat.

#### 3. Rasa tidak berdaya.

Karyawan merasa tidak mampu mencegah ancaman negatif terhadap pekerjaannya karena hal tersebut diluar kewenangan karyawan.

#### 3.6.3 Kepuasan Kerja (Z)

Mengacu pada teori dari Hasibuan (2012), Robbins dan Judge (2002), Umam (2010) maka definisi kepuasan kerja pada penelitian ini yaitu perasaan

senang yang dirasakan karyawan yang disebabkan oleh situasi pekerjaannya di Hotel Dafam Lotus Jember dan membuat karyawan menikmati pekerjaan yang di lakukan. Menurut Luthans (2008:244) indikator yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan kerja yaitu:

1. Gaji  
Sejumlah penghasilan yang diterima karyawan yang dianggap pantas untuk dirinya.
2. Pekerjaan itu sendiri  
Pekerjaan yang di lakukan karyawan, dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk karyawan.
3. Rekan kerja  
Rekan kerja yang kooperatif dan membuat karyawan merasa nyaman.
4. Penyelia  
Peran atasan langsung yang kepemimpinannya memberikan semangat terhadap karyawan.

#### 3.6.4 *Turnover intention* (Y)

Mengacu pada teori Harnoto (2002), Mathis dan Jackson (2006), Nayaputera (2011) maka definisi *turnover intention* yaitu keinginan karyawan untuk berhenti atau keluar dari Hotel Dafam Lotus Jember dan mencari pekerjaan lain yang lebih baik. Menurut Harnoto (dalam Sopiah, 2018:209) terdapat beberapa indikator untuk mengukur *turnover intention* yaitu:

1. Tingginya absensi  
Karyawan sering tidak hadir bekerja.
2. Mulai malas bekerja  
Karyawan cenderung malas bekerja karena memikirkan pekerjaan lain.
3. Semakin meningkatnya pelanggaran terhadap tata tertib kerja

#### 4. Peningkatan protes terhadap atasan

Karyawan mengajukan keluhan terhadap peraturan yang ditetapkan perusahaan.

### 3.7 Skala Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan teknik pengukuran skala likert. Menurut Sugiono (2008:93) skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang sebuah fenomena sosial. Skala likert variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Terdapat lima pilihan jawaban dengan keterangan sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) : Skor 5
- b. Setuju (S) : Skor 4
- c. Cukup Setuju (CS): Skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) : Skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

### 3.8 Metode Analisis Data

#### 3.8.1 Uji Instrumen

##### A. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat ketepatan dari sebuah instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Menurut Ghozali, 2011: 52 suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner

tersebut. Satu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Menurut Widiyanto (2010:34-37) uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan rumus *pearson* sebagai berikut:

$$r = \frac{N\{(\sum XY - (\sum X)(\sum Y))\}}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} r^2$$

Keterangan :

r = Koefisien kolerasi

X = Nilai indikator variabel

Y = Nilai total Variabel

N = Jumlah data sampel

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, jika r hitung > r tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid sedangkan jika r hitung < r tabel, maka variabel tersebut tidak valid. Menurut Sugiyono (2002:115) setiap pertanyaan dikatakan valid jika nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05, dan dinyatakan tidak valid apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Apabila data penelitian ternyata tidak valid maka, item-item yang tidak valid dalam kuisisioner dapat di hapus dan diganti, atau dengan memperbaiki struktur kalimat pertanyaan dalam kuisisioner.

#### B. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2006:169) uji reliabilitas mengacu pada instrument tersebut cukup baik dan konsisten sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Apabila setelah melakukan pengujian data tidak reliabel maka dapat diatasi dengan cara mengubah butir pernyataan atau menggugurkan pernyataa pada kuesioner dan menyebarkan kembali kuesioner kepada responden. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's*, Ghozali, (2011:47-48) menyatakan

bahwa suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai ( $\alpha$ ) 0,70. Rumus *Alpha Cronbach's* sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{kr}{1+(k-1)r}$$

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas

r = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

k = jumlah variabel bebas dalam persamaan

### 3.8.2 Uji Normalitas Data

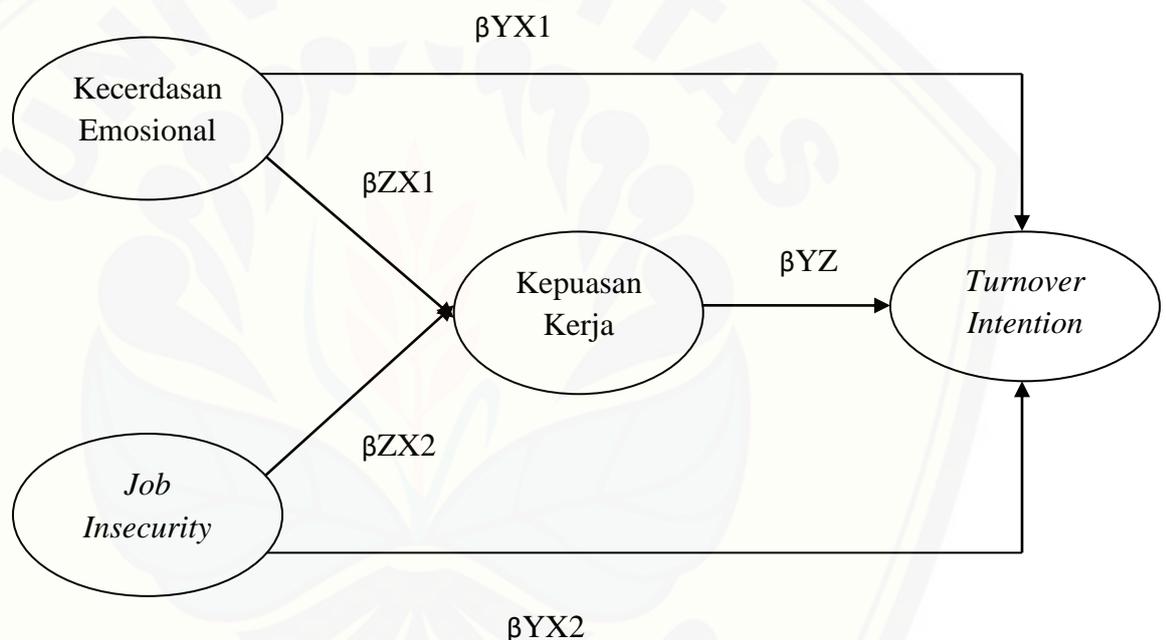
Menurut Ghozali (2005:110) uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap variabel berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki distribusi data normal. Uji yang dilakukan dengan menggunakan *kolmogrov-smirnov test* dengan menentukan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% yang disesuaikan dengan kepentingan penelitian. kriteria pengujian sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikan yang dihasilkan  $> \alpha = 0,05$ , maka data berdistribusi normal
- b) Jika nilai signifikan yang dihasilkan  $< \alpha = 0,05$ , maka data berdistribusi tidak normal

Apabila data yang diperoleh tidak berdistribusi dengan normal maka akan digunakan teori "*Central Limit Theorem*", dalam teorema ini diketahui bahwa untuk pendekatan ke distribusi normal, distribusi rata-rata sampel tidak memerlukan sampel yang besar.

### 3.8.3 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Menurut Sarwono 2006:147 Analisis jalur merupakan bagian dari analisis regresi yang digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel, dimana variabel-variabel bebas mempengaruhi variabel terikat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui satu atau lebih perantara. Untuk mengetahui hubungan kausal setiap variabel dan kedudukan setiap variabel dalam jalur baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penelitian ini maka digunakan analisis jalur dengan diagram jalur sebagai berikut:



Gambar 3.1

Keterangan :

$\beta_{ZX1}$  = koefisien jalur pengaruh langsung X1 terhadap Z

$\beta_{ZX2}$  = koefisien jalur pengaruh langsung X2 terhadap Z

$\beta_{YX1}$  = koefisien jalur pengaruh langsung X1 terhadap Y

$\beta_{YX2}$  = koefisien jalur pengaruh langsung X2 terhadap Y

$\beta_{YZ}$  = koefisien jalur pengaruh langsung Z terhadap Y

Berikut ini persamaan dalam penelitian untuk menjelaskan model jalur yang digunakan :

$$Z = \beta_{zx1} + \beta_{zx2} + \beta_{zx3} + e \dots\dots\dots(\text{persamaan 1})$$

$$Y = \beta_{yx1} + \beta_{yz2} + \beta_{yz3} + \beta_z + e \dots\dots\dots(\text{persamaan 2})$$

Dimana :

$Y = \textit{Turnover intention}$

$Z = \textit{Kepuasan Kerja}$

$X1 = \textit{Kecerdasan Emosional}$

$X2 = \textit{Job Insecurity}$

$\beta = \textit{Koefisien Variabel Bebas}$

$e = \textit{Residu Variabel}$

#### 3.8.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menghasilkan estimator linier tidak bias dengan varian minimum, sehingga diperoleh model regresi BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*). Uji asumsi kalsik yang dihunakan dalam penelitian ini meliputi:

##### a. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2013:105) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Gujarati (2007:70) menjelaskan bahwa untuk mendeteksi dan mengetahui adanya gejala multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai VIF(Variace Inflation

Factors) dari hasil output data, jika  $VIF > 5$  maka terjadi multikolinearitas. Jika asumsi multikolinearitas tidak terpenuhi maka dapat dilakukan beberapa metode treatment untuk mengatasinya.

b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:134) Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah di dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Gujarati (2007:93) menjelaskan bahwa pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *glejser* dilakukan dengan meregresikan nilai residual dan nilai absolut terhadap seluruh variabel bebas. Berdasarkan output data yang dihasilkan dapat diketahui gejala heteroskedastisitas, jika nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel dan signifikan  $> 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.8.5 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis yang akan di gunakan dalam penelitian ini yaitu uji t. Menurut Ghozali (2013:98) uji hipotesis bertujuan untuk menguji hipotesis secara parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Uji t adalah pengujian koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 5% (0,05). Adapun langkah-langkah dalam uji t adalah :

a. Merumuskan hipotesis

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n = 0$  (mengidentifikasi bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikatnya)

$H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n \neq 0$  (mengidentifikasi bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat)

b. Menghitung nilai  $t$  hitung

$$t = \frac{b}{sb_1}$$

keterangan :

t = hasil t<sub>hitung</sub>

b = koefisien regresi variabel bebas

sb = standar error variabel bebas

dengan kriteria :

a. jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$

Maka,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya.

b. jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$

Maka,  $H_0$  di terima dan  $H_a$  ditolak, artinya bahwa variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya.

### 3.8.6 Menghitung Jalur

Perhitungan jalur pada penelitian ini menjelaskan bahwa variable kecerdasan emosional (X1) dan *job insecurity* (X2), baik secara langsung maupun tidak langsung memiliki pengaruh terhadap variable *turnover intention* (Y) melalui variabel intervening yaitu kepuasan kerja (Z). Sebelum menguji adanya pengaruh tersebut, maka masing-masing jalur perlu untuk diuji signifikansinya terlebih dahulu. Ridwan (2008:127) menjelaskan apabila jalur tidak signifikan maka akan diberlakukan *trimming theory* dimana menghilangkan jalur yang tidak signifikan. Kemudian hasil struktur tersebut dihitung kembali masing-masing jalurnya. Perhitungan dilakukan dengan menghitung pengaruh langsung dan tidak langsung. Proses perhitungannya adalah sebagai berikut :

a. Menghitung Pengaruh Langsung (*Direct Effect atau DE*) :

1) Pengaruh variabel kecerdasan emosional (X1) terhadap *turnover intention* (Y)

$$DEX_{1Y} = X1 \rightarrow Y$$

- 2) Pengaruh variabel kecerdasan emosional (X1) terhadap kepuasan kerja (Z)

$$DEX_{1Z} = X1 \rightarrow Z$$

- 3) Pengaruh variabel *job insecurity* (X2) terhadap *turnover intention* (Y)

$$DEX_{2Y} = X2 \rightarrow Y$$

- 4) Pengaruh variabel *job insecurity* (X2) terhadap kepuasan kerja (Z)

$$DEX_{2Z} = X2 \rightarrow Z$$

- 5) Pengaruh variabel kepuasan kerja (Z) terhadap *turnover intention* (Y)

$$DE_{ZY} = Z \rightarrow Y$$

- b. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect* atau *IE*)

- 1) Pengaruh variabel kecerdasan emosional (X1) terhadap kepuasan kerja (Z) dan *turnover intention* (Y).

$$IE_{X_1YZ} = X1 \rightarrow Z \rightarrow Y$$

- 2) Pengaruh variabel *job insecurity* (X2) terhadap kepuasan kerja (Z) dan *turnover intention* (Y).

$$IE_{X_2YZ} = X2 \rightarrow Z \rightarrow Y$$

- c. Menghitung pengaruh total (Total Effect atau TE):

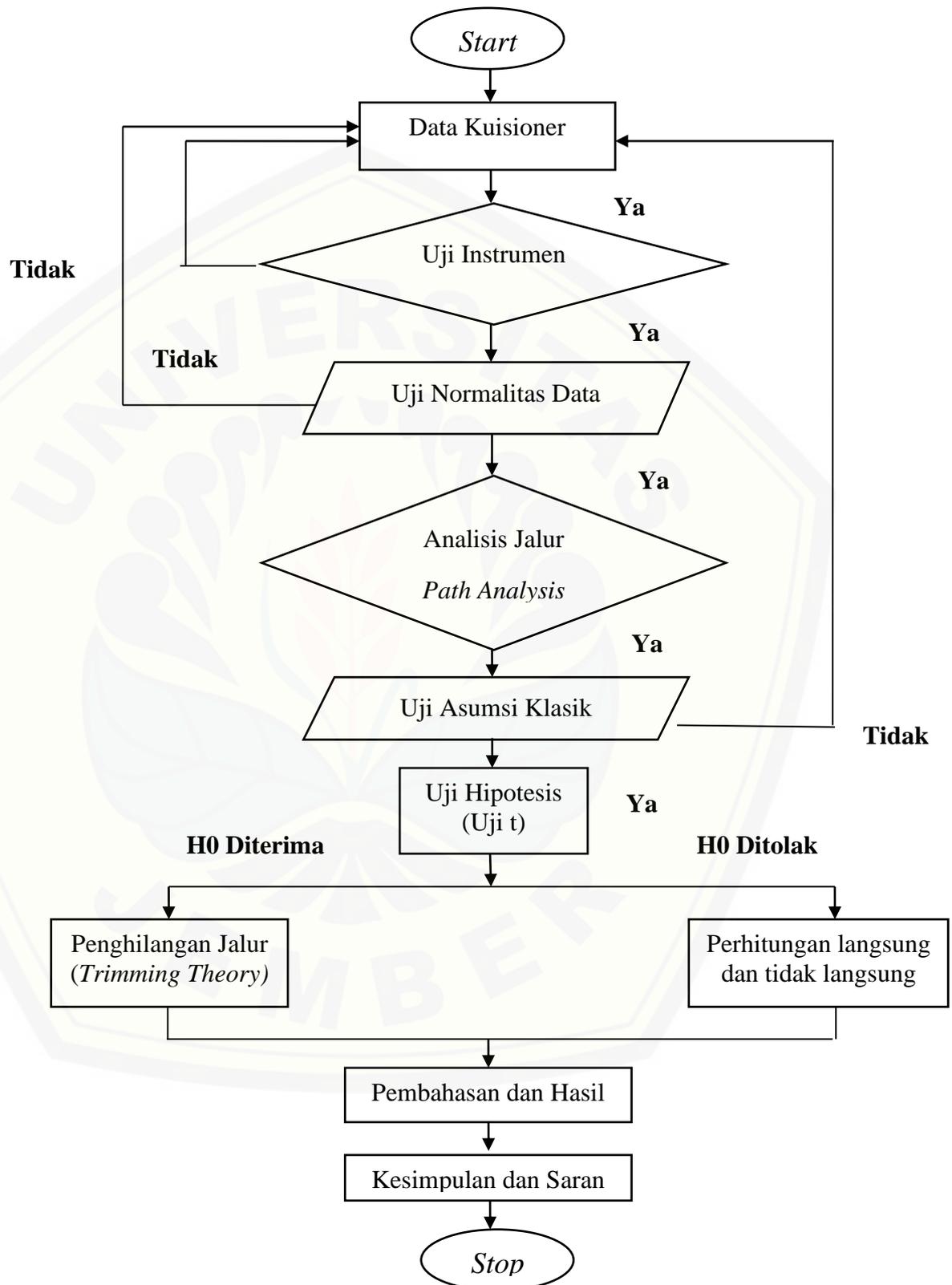
- 1) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja

$$TE_{YiZiX1i} = DE_{YiX1i} + IE_{YiZiX1i}$$

- 2) Pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja

$$TE_{YiZiX2i} = DE_{YiX2i} + IE_{YiZiX2i}$$

### 3.9 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan :

1. *Start*, merupakan tahap awal atau persiapan untuk melakukan penelitian terhadap masalah yang akan diteliti.
2. Data Kuisisioner, yaitu mengumpulkan data-data dengan memberikan kuisisioner kepada responden.
3. Uji instrumen, yaitu proses mengumpulkan data dari kuisisioner yang telah dibagikan untuk memperoleh apakah valid atau tidak. Jika tidak valid maka perlu dilakukan perbaikan ulang.
4. Uji normalitas data, yaitu untuk proses untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Apabila data tidak berdistribusi normal maka dapat dilakukan dengan cara membuang outlier data, menambah data atau nilai ekstrem yang mempengaruhi data kemudian melakukan transformasi data yang tidak normal ke bentuk lain dengan persamaan logaritma.
5. Analisis jalur, yaitu untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat.
6. Uji asumsi klasik, yaitu untuk mengetahui model regresi memiliki multikolinieritas dan heteroskedastisitas.
7. Uji hipotesis, yaitu untuk menghitung jalur dan melakukan uji t untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.
8. Berdasarkan perhitungan uji t, apabila ditemukan jalur yang tidak signifikan, maka harus dilakukan perhitungan ulang dengan menghilangkan jalur yang menurut pengujian tidak signifikan (*Trimming Theory*)
9. Jika jalur terbukti signifikan pada uji t, maka dapat dilakukan perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung.
10. Pembahasan, merupakan hasil penelitian yang disertai dengan teori dan penelitian terdahulu juga dilengkapi dengan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara.

11. Kesimpulan, berisikan kesimpulan dari analisis dan pemberian saran yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan.
12. *Stop*, merupakan berakhirnya proses penelitian yang dilakukan.



## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan tentang pengaruh kecerdasan emosional ( $X_1$ ), *job insecurity* ( $X_2$ ), dan kepuasan kerja ( $Z$ ) variabel terikat *turnover intention* ( $Y$ ) maka dapat diambil beberapa kesimpulan seperti berikut ini:

- a. Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention* ( $Y$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik persepsi karyawan terhadap kecerdasan emosional ( $X_1$ ) maka tingkat *turnover intention* ( $Y$ ) akan semakin rendah. Apabila dianalisis lebih lanjut, seluruh indikator kecerdasan emosional ( $X_1$ ) dipersepsi baik oleh karyawan.
- b. Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik persepsi karyawan kecerdasan emosional ( $X_1$ ), maka kepuasan kerja ( $Z$ ) akan dipersepsi semakin baik. Apabila di analisis lebih lanjut, kelima indikator kecerdasan emosional ( $X_1$ ) dipersepsi baik oleh karyawan.
- c. *Job insecurity* ( $X_2$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik persepsi karyawan terhadap *job insecurity* ( $X_2$ ) maka *turnover intention* ( $Z$ ) akan dipersepsi semakin baik. Apabila dianalisis lebih lanjut, seluruh indikator *job insecurity* ( $X_2$ ) dipersepsi baik oleh karyawan.
- d. *Job insecurity* ( $X_2$ ) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja ( $Z$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik persepsi karyawan terhadap *job insecurity* ( $X_2$ ) maka tingkat kepuasan kerja ( $Z$ ) akan semakin tinggi, namun meskipun *job insecurity* ( $X_2$ ) semakin dipersepsi baik tidak secara langsung dapat meningkatkan kepuasan kerja yang dirasakan karyawan. Variabel *job insecurity* ( $X_2$ ) dipersepsi baik oleh karyawan. Apabila dianalisis lebih lanjut seluruh indikator *job insecurity* ( $X_2$ ) dipersepsi baik oleh karyawan.

- e. Kepuasan Kerja (Z) berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention* (Y). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik persepsi karyawan terhadap kepuasan kerja (Y) maka tingkat *turnover intention* (Y) akan dipersepsi semakin baik. Apabila dianalisis lebih lanjut, seluruh indikator kepuasan kerja (Z) dipersepsi baik oleh karyawan.
- f. Kecerdasan emosional ( $X_1$ ) berpengaruh tidak langsung terhadap *turnover intention* (Y) melalui kepuasan Kerja (Z). Apabila dianalisis lebih lanjut, presentase pengaruh tidak langsung lebih kecil daripada pengaruh langsung. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja (Z) sebagai variabel mediasi kurang berpengaruh terhadap *turnover intention* (Y). Sedangkan, *job insecurity* ( $X_2$ ) hanya memiliki pengaruh secara langsung terhadap *turnover intention* (Y). Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja (Z) tidak memediasi pengaruh variabel *job insecurity* ( $X_2$ ) terhadap *turnover intention* (Y).

## 5.2 Saran

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya dan pihak terkait:

- a. Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya. Diharapkan untuk menggunakan variabel-variabel lain sebagai variabel yang mampu mempengaruhi *turnover intention* karyawan berdasarkan keadaan yang terjadi pada objek penelitian, sehingga hasil penelitian sesuai dengan keadaan yang sebenarnya terjadi.
- b. Bagi Hotel Dafam Lotus Jember yaitu:
  1. Dapat mempertahankan persepsi karyawan atas variabel Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) yang sudah baik.
  2. Dapat mempertahankan persepsi karyawan atas variabel *Job Insecurity* ( $X_2$ ) yang sudah baik.
  3. Dapat mempertahankan persepsi karyawan atas variabel Kepuasan Kerja (Z) yang sudah baik.

4. Dapat mempertahankan persepsi karyawan atas variabel *Turnover Intention* (Y) yang sudah baik.



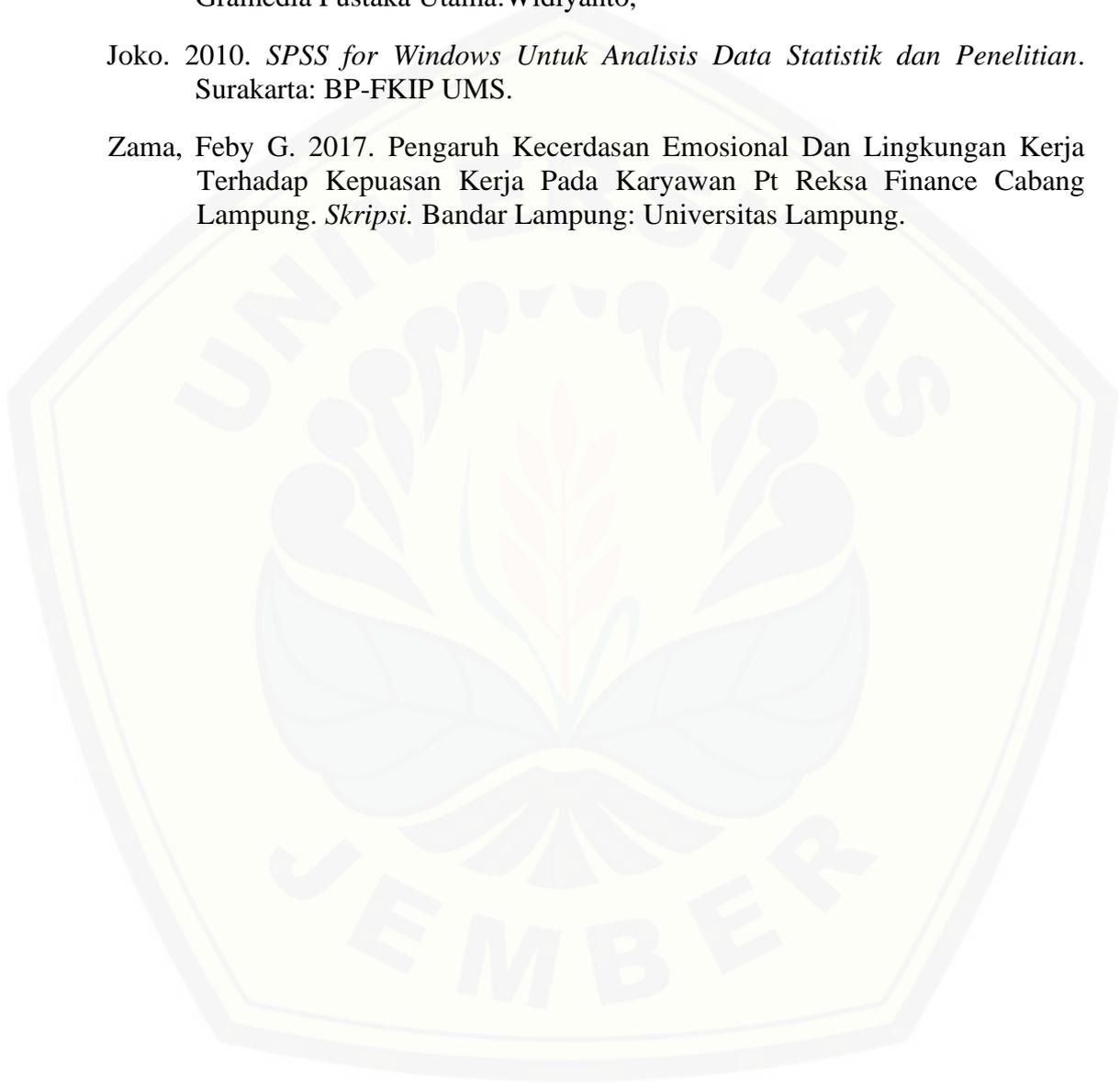
**DAFTAR PUSTAKA**

- Antariksa, Yodhia. 2018. *Bagaimana Rasanya Bekerja di Perusahaan Seperti Google ?* <http://strategimanajemen.net/2018/06/18/bagaimana-rasanya-bekerja-di-google-2/> Di akses 17 September 2019
- Ardana, I Komang dkk. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asford, S., Lee, C & Bobko, P. 1989. Content, Causes, and Consequence of *Job insecurity: a Theory-based Measure and Substantive Test*. *Academy of Management Journal*. Vol 32 No.4 Page 803-829.
- Burchell, B.J. 1999. The unequal distribution of *job insecurity*, 1966-86. *International Review of Applied Economics*. 13 (3), 437-458.
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima..)* Semarang: Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel .2002. *Kecerdasan Emosional Untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,
- \_\_\_\_\_. 2002. *Emotional ntelligence (terjemahan)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Working with Emotional Intelligence terjemahan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. 1984. *Job insecurity: Toward conceptual clarity*. *Academy of Management Review*. Vol. 9, No. 3, 438-448.

- Greenglass, E. R., Burke, R. & Fiksenbaum, L. 2002. "Impact of Restructuring, *Job insecurity* and Job Satisfaction in Hospital Nurses". *Stress News*: January, 14 (1):1-7.
- Gujarati, Damodar N. 2007. *Dasar-dasar ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.
- Hakim, Widyatama dan Anggraeni, Ade. 2019. The Impact Of Emotional Intelligence On Job Outcomes And Its Impact To *Turnover intention*. *Journal of Research in Management*. Vol. 2(3), 1- 11.
- Harnoto. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prehallindo.
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hidayati, Nurul., Trisnawati, Dewi. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stress Kerja Terhadap *Turnover intentions* Karyawan Bag. Marketing Pt. Wahana Sahabat Utama. *EKSIS*. Vol XI(1). 1907-7513
- Irene, J. 2008. Hubungan antara Occupational Self-Efficacy dan *Job insecurity* pada Tenaga Kerja Outsourcing. *Skripsi*. Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS20,0*. Bandung: Alfabeta.
- Maryanti, Luh Deni & Dewi, I Gusti A.M. 2016. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kecerdasan Emosional, Dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 5(5), 2856 – 2884.
- Masaong, Abd. Kadir dan Tilomi, Arfan. 2011. *Kepemimpinan berbasis multiple intelligence: sinergi kecerdasan intelektual, emsoional, dan spiritual untuk meraih kesuksesan yang gemilang*. Bandung: Alfabeta
- Mathis, R.L. & Jackson J.H. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nayaputera, Yatna. 2011. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja terhadap Intensi Turnover Costumer Service Employee di PT Plaza Indonesia Realty Tbk. *Tesis*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Nazenin, Syarifah., Palupiningdyah. 2014. Peran Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Untuk Mengurangi *Turnover intention*. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol. 5(2). 220-227.

- Oktari, Putu W.R & Putra, Made S. 2015. Pengaruh *Emotional Intelligence* (Ei) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Adhi Jaya Sunset Hotel Kuta, Bali. *E-Jurnal Manajemen*. Vol. 4(1), 304-319.
- Prasetya, Hermawan H. & Ariyanto, Dodik. 2019. Pengaruh Stress Kerja Dan Emotional Intelligence Terhadap *Turnover intention* Internal Auditor. *e-Jurnal Akuntansi*. Vol.298(1), 356-371.
- Robbins Stephen P. 2002. *Essentials of Organizational Behavior (Terjemahan) Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, Stephen dan Judge, Timothy 2009, *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_.2015.*Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)* Terj:Ratna Sarawati Dan Febriella Sirait Edisi 16.Jakarta: Salemba Empat.
- Rowntree, D. 2005. *Educational Technology in Curriculum Development*. Great Britain: Harper and Row.
- Ridwan. 2007. Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal. 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Cetakan Pertama*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta. :Graha Ilmu
- Schultz, D.; Schultz, S.E. 2002. *Psychology and Work Today an Intruduction to Industrial and Organizational Psychology*. Ninth Edition. University of Florida: Pearson Education Inc
- Silalahi, U. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE.
- Singarimbun, Masri & Effendi, Sofian. 2006. *Metode Penelitian Survei ( Editor )*. Jakarta: LP3ES.
- Smithson, J., & Lewis, S. 2000. "Is *job insecurity* changing the psychological contract?", *Personnel Review*, Vol.29, No.6.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Sverke, M. & Hellgren, J. 2002. The nature of job insecurity: Understanding employment uncertainty on the brink of a new millennium.*Applied Psychology:An International Review*.51(1), 23-42.

- Syahronica, Gabriela., Hakam, Moehammad S., & Ruhana, Ika. 2015. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover intention* (Studi Pada Karyawan Departemen Dunia Fantasi PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 20 No. 1.
- Umar, Husein. 2004. Metode Penelitian. Dalam Aplikasi Pemasaran. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama. Widiyanto,
- Joko. 2010. *SPSS for Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta: BP-FKIP UMS.
- Zama, Feby G. 2017. Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Pt Reksa Finance Cabang Lampung. *Skripsi*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.



**Lampiran 1 Kuisisioner****KUESIONER PENELITIAN**

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari

Pegawai Hotel Dafam Lotus Jember

Di tempat,

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program S1 Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk memberikan informasi dengan wawancara dan dengan bersedia mengisi pernyataan-pernyataan yang tersedia dalam kuesioner penelitian ini dengan jujur dan sebenarnya. Judul dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Job Insecurity* Terhadap *Turnover intention* Melalui Kepuasan Kerja Pada Hotel Dafam Lotus Jember”.

Sesuai dengan etika penelitian, maka informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berikan hanya digunakan dalam kalangan terbatas dalam artian hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini saja. Peneliti menjamin akan kerahasiaan identitas pribadi dan jawaban yang diperoleh dari Bapak/Ibu/Saudara/Saudari.

Atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang berkenan untuk meluangkan waktu wawancara dan mengisi kuesioner, peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Serly Anita Dewi

NIM. 160810201189

**Lembar Kuesioner****I. Identitas Responden**

Nomor Responden :..... (diisi oleh peneliti)

Umur : ..... Tahun

Jenis Kelamin : (Laki-laki/Perempuan) \*coret yang tidak perlu

Departemen :

Lama bekerja :

Masa Kontrak :

Pendidikan terakhir :

**II. Petunjuk pengisian Kusioner**

Setiap pernyataan terdapat lima jawaban. Berikan tanda cek list (√) pada salah satu jawaban dari setiap pernyataan sesuai dengan apa yang anda alami dan rasakan selama bekerja. Pernyataan berikut mohon diisi dengan jujur dan sesuai dengan kondisi perusahaan pada realitasnya. Terdapat empat pilihan jawaban dengan keterangan sebagai berikut:

a. Sangat Setuju (SS) : Skor 5

b. Setuju (S) : Skor 4

c. Netral : Skor 3

d. Tidak Setuju (TS) : Skor 2

e. Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

## a) Variabel Kecerdasan Emosional

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya dapat memahami perasaan yang muncul dalam diri saya dengan baik.					
2.	Saya mengetahui cara menghibur diri sendiri untuk melepaskan emosi negatif dalam diri saya.					
3.	Saya merasa tertantang ketika mendapatkan masalah dalam pekerjaan.					
4.	Saya dapat memahami sikap orang lain di lingkungan saya.					
5.	Saya tahu bagaimana cara mengendalikan emosi dalam diri saya terhadap orang lain.					

b) Variabel *Job Insecurity*

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya merasa khawatir akan kejelasan pekerjaan saya kedepan yang akan membuat saya kehilangan penghasilan.					
2.	Saya merasa khawatir akan kejelasan pekerjaan saya kedepan yang akan membuat saya kehilangan status social.					
3.	Saya merasa tidak mampu mencegah ancaman-ancaman terhadap pekerjaan yang diluar kewenangan saya.					

## c) Variabel Kepuasan Kerja

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Penghasilan yang saya terima telah layak.					
2.	Pekerjaan yang diberikan pada saya saat ini sangat menarik.					
3.	Rekan kerja saya membuat saya bekerja dengan perasaan nyaman.					
4.	Atasan saya saat ini memiliki kepemimpinan yang sesuai dengan saya.					

d) Variabel *Turnover intention*

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya sering tidak hadir untuk bekerja.					
2.	Saya merasa malas untuk bekerja.					
3.	Saya sering mengabaikan tata tertib pekerjaan.					
4.	Saya sering melakukan protes pada atasan.					

## Lampiran 2 Rekapitulasi Kuisisioner

## Hasil Kuisisioner

No.	X1					X1	X2			X2	Z				Z	Y				Y
	1	2	3	4	5		1	2	3		1	2	3	4		1	2	3	4	
1	4	4	4	4	5	21	2	2	2	6	4	4	4	4	16	1	1	2	2	6
2	4	4	3	4	4	19	2	2	2	6	4	4	4	4	16	1	1	1	3	6
3	3	4	2	3	3	15	5	4	4	13	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11
4	4	4	5	5	4	22	5	4	5	14	3	4	4	3	14	2	2	2	3	9
5	4	5	4	5	5	23	3	3	2	8	3	4	5	5	17	1	2	1	2	6
6	4	4	3	5	4	20	3	3	3	9	4	3	5	4	16	2	1	2	2	7
7	5	5	4	5	5	24	4	2	2	8	3	3	5	4	15	2	2	2	2	8
8	4	5	3	4	4	20	2	2	2	6	3	3	5	3	14	1	1	1	2	5
9	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	20	1	1	1	1	4
10	4	4	4	4	3	19	2	2	2	6	3	3	4	4	14	1	2	2	3	8
11	4	4	4	4	4	20	2	2	2	6	4	4	4	4	16	1	1	1	1	4
12	4	5	4	5	4	22	3	2	2	7	3	2	4	4	13	1	2	2	2	7
13	4	5	5	4	5	23	2	2	2	6	4	5	5	4	18	1	1	1	1	4
14	5	4	5	4	4	22	3	3	4	10	4	5	4	5	18	1	2	2	1	6
15	3	3	3	3	3	15	4	4	2	10	3	2	3	3	11	1	1	1	1	4
16	4	4	4	3	4	19	5	3	3	11	3	3	4	4	14	1	1	1	1	4
17	4	3	3	4	3	17	4	3	2	9	3	3	4	4	14	1	1	1	1	4
18	4	3	4	3	3	17	3	3	3	9	2	2	4	3	11	1	1	1	1	4
19	4	3	3	4	3	17	4	4	3	11	2	2	3	4	11	1	1	1	1	4
20	5	5	5	5	5	25	3	3	3	9	4	3	4	4	15	1	1	1	2	5
21	4	4	4	4	4	20	2	2	2	6	3	4	5	5	17	1	2	3	3	9
22	4	4	4	4	4	20	3	3	2	8	4	4	4	4	16	1	1	1	1	4
23	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	4	4	16	1	1	1	1	4
24	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	3	3	5	5	16	2	2	2	2	8
25	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8
26	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	5	5	18	2	2	2	2	8
27	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	5	5	18	2	2	2	2	8
28	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	5	5	5	19	2	2	2	2	8
29	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	5	5	18	2	2	2	2	8
30	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	5	5	5	5	20	2	2	2	2	8
31	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	5	5	18	2	2	2	2	8
32	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	3	3	5	5	16	2	2	2	2	8

33	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	3	3	4	4	14	2	2	2	2	8
34	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	2	2	5	5	14	1	1	1	1	4
35	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	5	5	18	1	1	1	1	4
36	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	5	5	18	1	1	1	1	4
37	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	4	4	16	1	1	1	1	4
38	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	5	5	18	1	1	1	1	4
39	4	4	4	4	4	20	2	2	2	6	5	5	4	4	18	2	2	2	2	8
40	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	5	5	5	5	20	2	2	2	2	8
41	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	5	5	5	5	20	1	1	1	1	4
42	4	4	4	4	5	21	2	2	2	6	4	4	4	4	16	1	1	1	1	4
43	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	5	4	5	5	19	2	2	2	2	8
44	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	5	5	5	5	20	2	2	2	2	8
45	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	2	2	5	5	14	2	2	2	2	8
46	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	5	5	18	2	2	2	2	8
47	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	5	5	5	5	20	1	1	1	1	4
48	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	5	5	18	1	1	1	1	4
49	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	5	5	5	5	20	2	2	2	2	8
50	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8
51	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	5	5	18	2	2	2	2	8
52	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	5	5	4	4	18	2	2	2	2	8
53	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	4	4	16	1	1	1	1	4
54	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	5	5	18	2	2	2	2	8
55	4	4	4	4	4	20	2	2	2	6	4	4	5	5	18	2	2	2	2	8
56	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	5	5	18	2	2	1	1	6
57	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8
58	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	5	5	5	5	20	1	1	2	2	6
59	4	4	5	5	5	23	2	2	2	6	5	5	4	4	18	1	1	2	2	6
60	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	5	5	18	1	2	1	1	5
61	5	5	5	5	5	25	2	2	2	6	4	4	5	5	18	1	1	1	1	4
62	5	4	4	5	5	23	2	2	2	6	4	4	5	5	18	2	2	2	2	8
63	4	5	4	4	4	21	2	2	2	6	4	4	5	5	18	2	2	1	1	6
64	4	4	5	5	5	23	2	2	2	6	4	4	5	5	18	1	1	1	1	4
65	5	5	4	4	4	22	1	1	2	4	4	4	5	5	18	2	2	2	2	8
66	4	4	4	5	5	22	2	2	2	6	4	4	5	5	18	2	2	1	1	6

## Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

## Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.433	.441	.200	.300	.740
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.029	.001	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.2	Pearson Correlation	.433	1	.429	.273	.338	.749
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.000	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.3	Pearson Correlation	.441	.429	1	.171	.221	.694
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.062	.015	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.4	Pearson Correlation	.200	.273	.171	1	.143	.525
	Sig. (2-tailed)	.029	.003	.062		.118	.000
	N	120	120	120	120	120	120
X1.5	Pearson Correlation	.300	.338	.221	.143	1	.591
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.015	.118		.000
	N	120	120	120	120	120	120
X1	Pearson Correlation	.740	.749	.694	.525	.591	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120	120

## Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.326	.398	.712
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000

	N	120	120	120	120
X2.2	Pearson Correlation	.326	1	.584	.821
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	120	120	120	120
X2.3	Pearson Correlation	.398	.584	1	.836
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	120	120	120	120
X2	Pearson Correlation	.712	.821	.836	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120

**Correlations**

		Z1	Z2	Z3	Z4	Z
Z1	Pearson Correlation	1	.459	.517	.172	.745
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.060	.000
	N	120	120	120	120	120
Z2	Pearson Correlation	.459	1	.573	.122	.775
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.185	.000
	N	120	120	120	120	120
Z3	Pearson Correlation	.517	.573	1	.121	.781
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.187	.000
	N	120	120	120	120	120
Z4	Pearson Correlation	.172	.122	.121	1	.514
	Sig. (2-tailed)	.060	.185	.187		.000
	N	120	120	120	120	120
Z	Pearson Correlation	.745	.775	.781	.514	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120

## Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.393	.588	.129	.729
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.161	.000
	N	120	120	120	120	120
Y2	Pearson Correlation	.393	1	.510	.096	.725
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.295	.000
	N	120	120	120	120	120
Y3	Pearson Correlation	.588	.510	1	.143	.797
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.119	.000
	N	120	120	120	120	120
Y4	Pearson Correlation	.129	.096	.143	1	.524
	Sig. (2-tailed)	.161	.295	.119		.000
	N	120	120	120	120	120
Y	Pearson Correlation	.729	.725	.797	.524	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	120	120	120	120	120

## Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	120	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.681	5

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	3

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.655	4

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.627	4

## Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas dan Multikolinieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.699	1.348		4.226	.000		
	X1	.398	.075	.466	5.337	.000	.718	1.393
	X2	.225	.117	.203	2.319	.527	.718	1.393

a. Dependent Variable: Z

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.176	1.000		1.177	.242		
	X1	.207	.057	.248	3.601	.000	.577	1.733
	X2	.389	.069	.358	5.668	.000	.686	1.457
	Z	.388	.064	.397	6.073	.000	.641	1.560

a. Dependent Variable: Y

## Lampiran 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.295	.816		2.811	.006		
X1	-.072	.045	-.171	-1.588	.115	.718	1.393
X2	.031	.059	.058	.533	.595	.718	1.393

a. Dependent Variable: RES\_2

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.301	.649		2.004	.047		
X1	-.041	.037	-.131	-1.097	.275	.577	1.733
X2	-.065	.045	-.159	-1.452	.149	.686	1.457
Z	.067	.041	.184	1.621	.108	.641	1.560

a. Dependent Variable: RES\_2