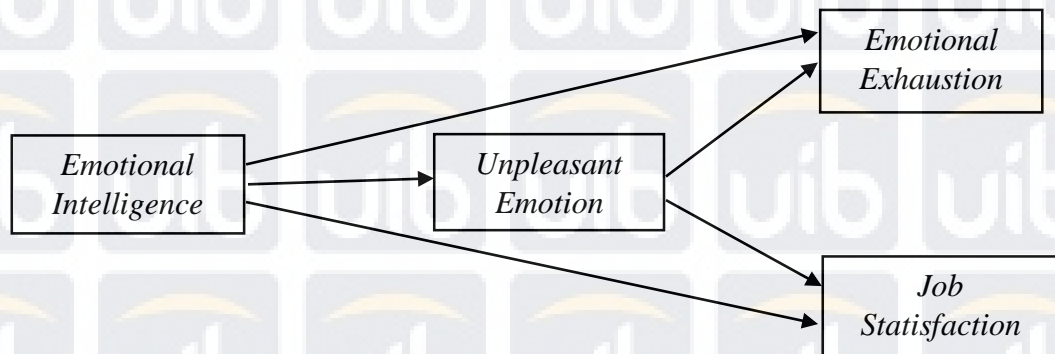


BAB II KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

2.1 Model-Model Penelitian Terdahulu

Berdasarkan variabel-variabel sejenis yang telah dilakukan penelitian tentang pertukaran pemimpin, kepuasan kerja dan niat berpindah yang menggambarkan faktor yang sangat berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan emosional karyawan di suatu perusahaan. Selanjutnya sebagian penelitian dari variabel yang terikat dengan model utama dari penelitian yang dilakukan.

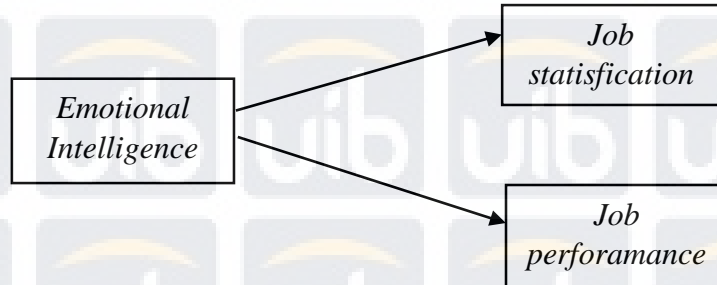
Lee (2019) melakukan penelitian tentang faktor *emotional intelligence* yang berhubungan dengan *job satisfaction* pada guru sekolah menengah atas di Amerika. Hasil yang di temukan oleh peneliti bahwa *emotional intelligence* saling berhubungan dengan *job satisfaction*.



Gambar 2.1 Model penelitian pengaruh *emotional intelligence* terhadap *emotional exhaustion* dan *job satisfaction* dengan *unpleasant emotion* sebagai variabel mediasi, sumber : Lee (2019)

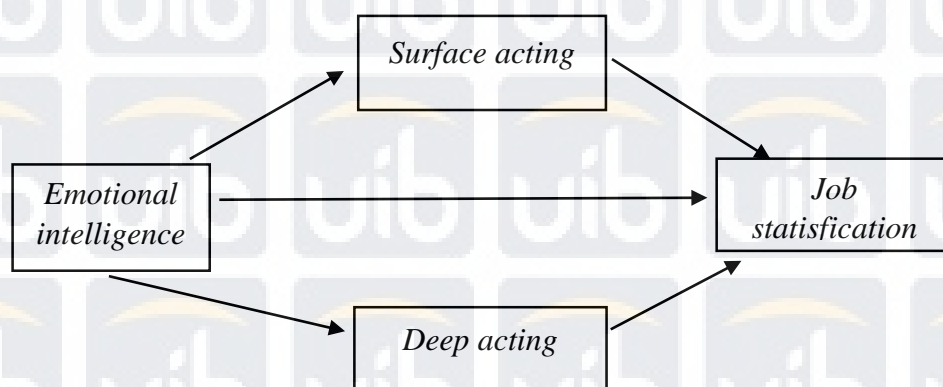
Koronios *et al.*, (2019) meneliti suatu faktor variabel yang berhubungan dengan *emotional intelligence* dan *job satisfaction* dalam industri hotel. Dari hasil kuisisioner yang dibagikan terdapat bahwa *emotional intelligence* dapat

berpengaruh pada seorang karyawan yang dapat mengatur keadaan emosi yang berpengaruh pada keadaan orang lain terhadap kepuasan kerja.



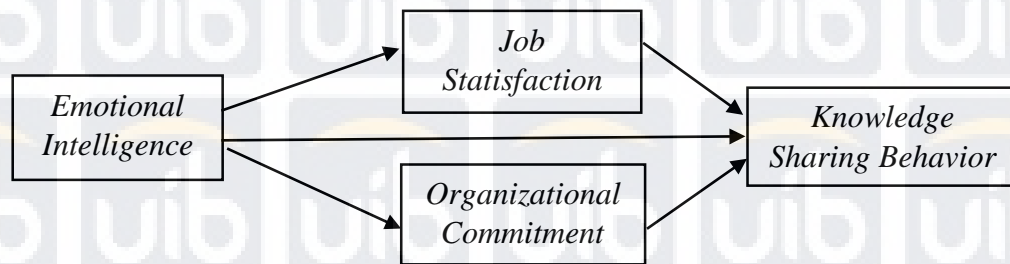
Gambar 2.2 Model penelitian pengaruh *Emotional intelligence* terhadap *job satisfaction* dan *job performance*, sumber : Koronios *et al.*, (2019)

Wen *et al.*, (2019) melakukan penelitian terhadap variabel *emotional intelligence* dan *job satisfaction*. Atas *survey* kuisisioner yang telah di bagikan sebanyak 279 kuisisioner terhadap karyawan harian di Xinhua, China. Hasil yang didapatkan bahwa *emotional intelligence* mempengaruhi terhadap *job satisfaction* terhadap pekerja.



Gambar 2.3 Model penelitian pengaruh *Emotional intelligence*, *deep acting* dan *surface acting* terhadap *job satisfaction*, sumber : Wen *et al.*, (2019)

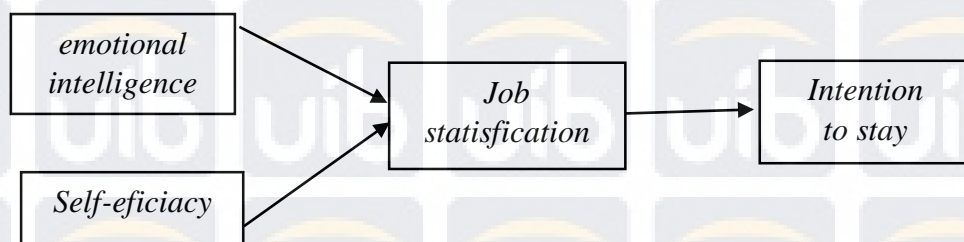
Rafiq *et al.*, (2019) meneliti adanya hubungan antara *emotional intelligence* dan *job satisfaction*. Hasil dari survey penelitian ini bahwa dari 340 karyawan *call center* yang berlokasi di Pakistan, menunjukkan bahwa *emotional intelligence* sangat berpengaruh terhadap *job satisfaction*.



Gambar 2.4 Model penelitian pengaruh *Emotional intelligence*, *organizational commitement* dan *job satisfaction* terhadap *knowledge sharing behavior*, sumber :

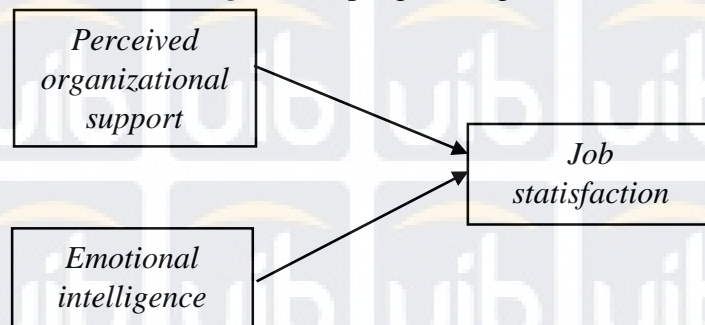
Rafiq *et al.*, (2019)

Kusnin *et al.*, (2018) melakukan penelitian yang memengaruhi variabel *turnover invention* dan *job satisfaction* sebagai mediasi di sebuah perusahaan Malaysia. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mendapatkan faktor *emotional intelligence* merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap *turnover invention* dan *job satisfaction* memediasi dari faktor-faktor yang terkait.



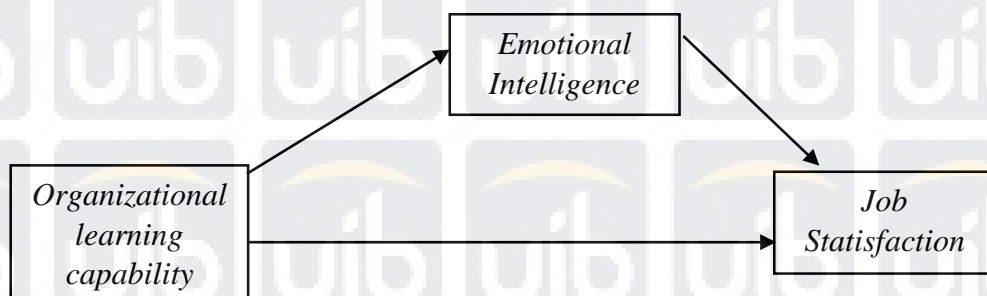
Gambar 2.5 Model penelitian pengaruh *Emotional intelligence* dan *self-efficacy* terhadap *intention to stay* dan *job satisfaction* merupakan variabel mediasi, sumber: Kusnin *et al.*, (2018)

Polatci *et al.*, (2018) meneliti pengaruh *emotional intelligence* dan *job satisfaction* terhadap karyawan perbankan di Turki. Penelitian ini menjelaskan pengaruh *emotional intelligence* berpengaruh signifikan.



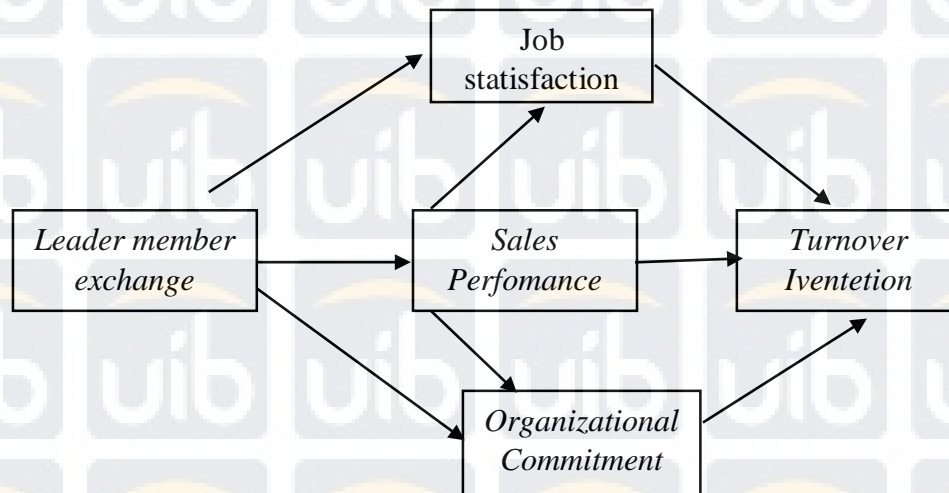
Gambar 2.6 Model penelitian pengaruh *perceived organizational support* dan *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction*, sumber : Polatci *et al.*, (2018)

Chiva *et al.*, (2010) melakukan penelitian mengenai faktor *emotional intelligence* dan *job satisfaction* terhadap 157 karyawan toko di Spanyol. Hasil penelitian mendapatkan bahwa hubungan antara faktor *job satisfaction* di pengaruhi oleh faktor *emotional intelligence*.



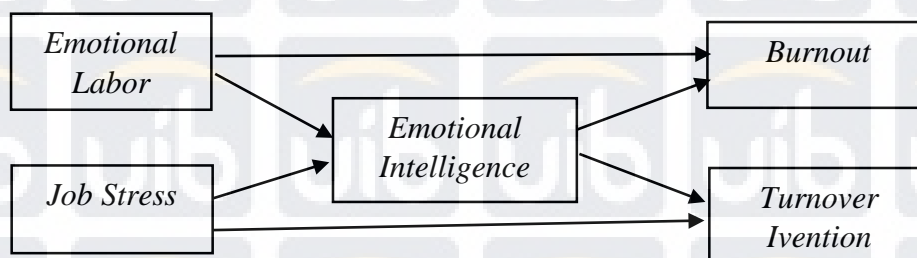
Gambar 2.7 Model penelitian pengaruh *organizational learning capability* dan *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction*, sumber : Chiva *et al.*, (2010)

Li *et al.*, (2018) meneliti mengenai *Leader member exchange* terhadap *turnover invention* dan *job satisfaction* dengan cara membagikan sebanyak 228 kuisisioner terhadap karyawan industri. Pengaruh penelitian melihat bahwa *leader member exchange* sebagai mediasi antara variabel *job satisfaction* dan *turnover invention*.



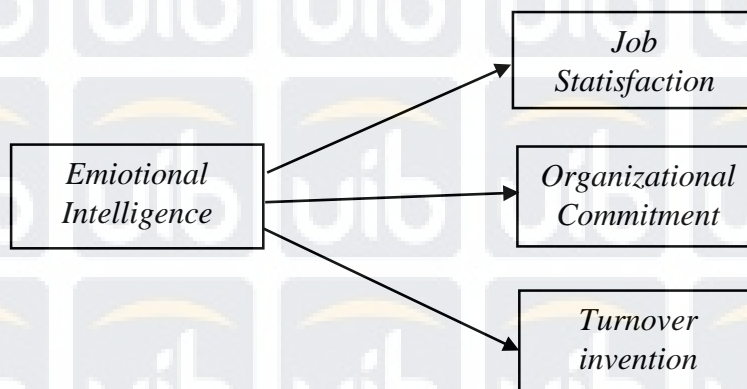
Gambar 2.8 Model penelitian pengaruh *leader member exchange* terhadap *job satisfaction*, *turnover invention* dan *organizational commitment* dengan *sales performance* sebagai variabel mediasi, sumber: Li *et al.*, (2018)

Lee (2016) meneliti faktor *emotional intelligence* dan *turnover invention*. Dari penelitian yang dilakukan tentang faktor *emotional intelligence* sangat berpengaruh signifikan.



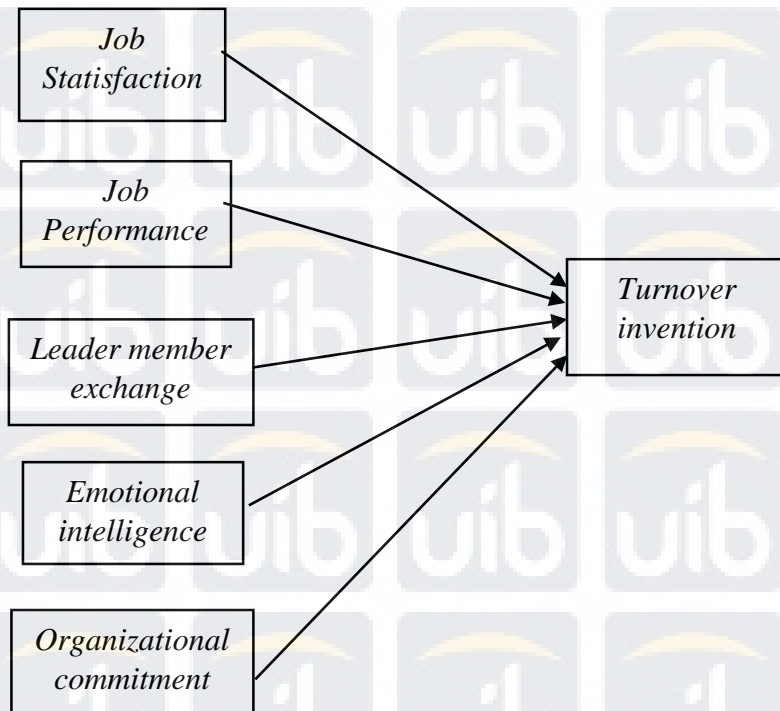
Gambar 2.9 Model penelitian pengaruh *emotional labor* dan *job stress* terhadap *Burnout* dan *turnover intention* dengan *emotional intelligence* sebagai variabel mediasi, sumber : Lee (2016)

Trivellas *et al.*, (2011) sebuah penelitian mengenai pengaruh *emotional intelligence*, *turnover intention* dan *job satisfaction* terhadap *staff* perawat yang bekerja di sektor kesehatan. Penelitian ini melakukan *survey* lapangan terhadap lima perusahaan kesehatan swasta di kota Larisa, Yunani. Hasil dari penelitian tersebut bahwa *emotional intelligence* dan *turnover intention* sangat terikat kuat dan faktor yang signifikan di temukan bahwa *job satisfaction* serta *turnover intention* sebagai faktor yang signifikan.



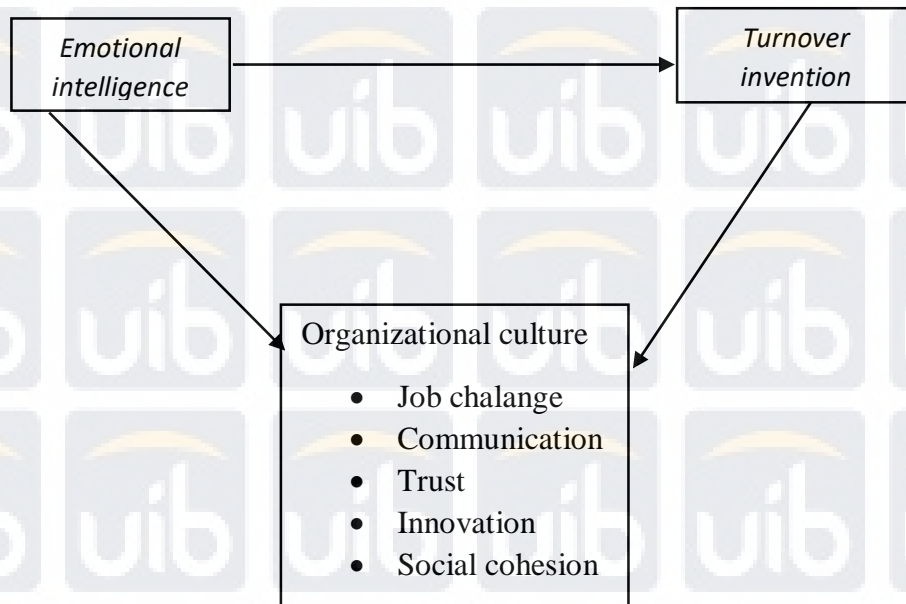
Gambar 2.10 Model penelitian pengaruh *Emotional intelligence* terhadap *job satisfaction*, *organizational commitment* dan *turnover intention* , sumber : Trivellas *et al.*, (2011)

Bourguignons (2016) meneliti untuk mengetahui pengaruh dari *turnover intention* yang dipengaruhi oleh *emotional intelligence* dan *job satisfaction* serta *leader member exchange*. Penelitian yang telah di lakukan bahwa *turnover intention* sangat signifikan dan sangat berpengaruh bagi karyawan di perusahaan.



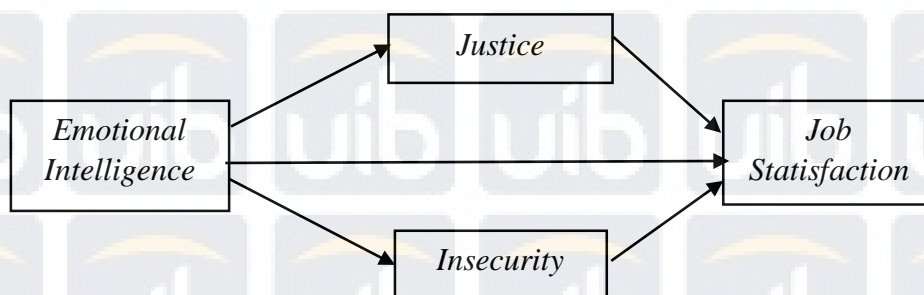
Gambar 2.11 Model penelitian pengaruh *Job satisfaction*, *leader member exchange*, *emotional intelligence* dan *organizational commitment* terhadap *turnover intention*, sumber : Bourguignons (2016)

Mustapha *et al.*, (2012) meneliti hubungan faktor *emotional intelligence* terhadap *turnover intention* pada pekerja multimedia di perusahaan Malaysia. Penelitian ini menemukan bahwa para pemimpin agar lebih memperhatikan dalam membangun lingkungan dan mempromosikan karyawan yang mempunyai kelebihan dalam pekerjaannya dilihat dari faktor penelitian yang telah dilakukan.



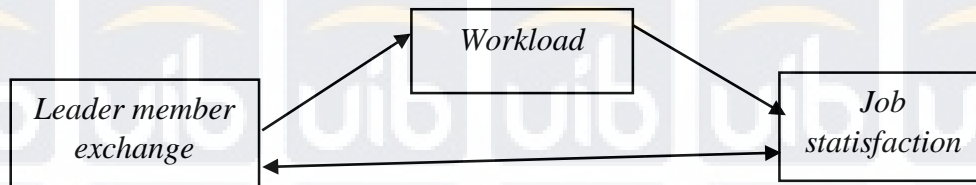
Gambar 2.12 Model penelitian pengaruh *Emotional intelligence* dan *turnover invention* terhadap *organizational commitment*, sumber : Mustapha *et al.*, (2012)

Ouyang *et al.*, (2015) meneliti tentang faktor *emotional intelligent* dan *job satisfaction* dengan membagikan 420 kuisoner kepada karyawan di Cina. Hasil penelitian yang telah ditemukan *emotional intelligence* sangat signifikan dengan *job satisfaction*.



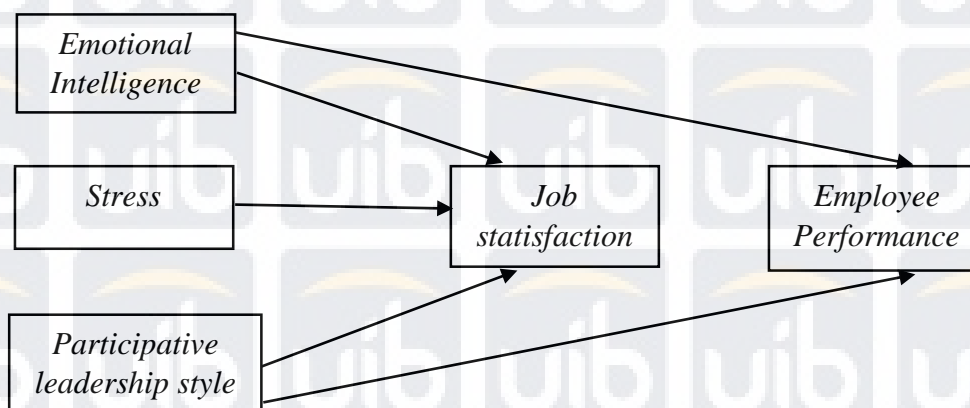
Gambar 2.13 Penelitian pengaruh *Emotional intelligence*, *insecurity* dan *justice* dengan *job statisfaction*, sumber: Ouyang *et al.*, (2015)

Kocoglu *et al.*, (2014) melakukan penelitian mengenai *leader member exchange* dan *job satisfaction* yang dilakukan melihat dari variabel tersebut, dilakukan di Istanbul, Turkey menyebarkan 255 kuisisioner kepada responden.



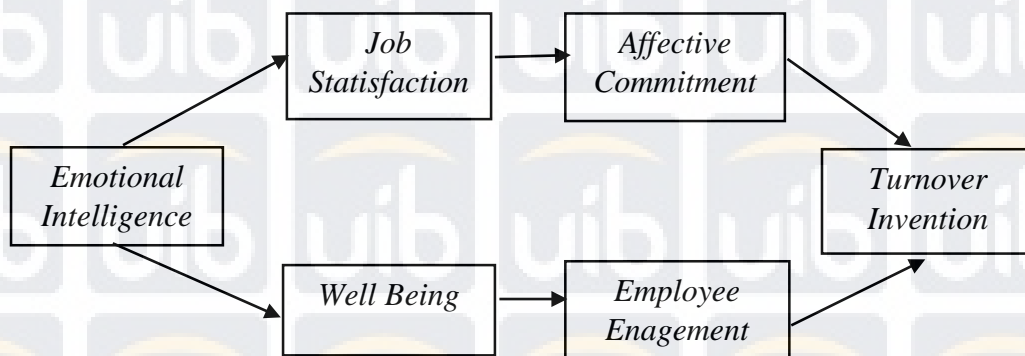
Gambar 2.14 Model penelitian pengaruh *leader member exchange* dan *workload* terhadap *job satisfaction*, sumber : Kocoglu *et al.*, (2014)

Ferdian (2010) melakukan penelitian dalam menganalisis pengaruh dari hubungan antara *emotional intelligence* dan *job satisfaction*. Penelitian ini mengumpulkan data dengan membagikan kuisisioner terhadap sebuah perusahaan di Indonesia yang berada di Jakarta yaitu karyawan pemasaran Pt. Waskita Beton Precast yang sebanyak 112 kuisisioner yang disebarkan. Dari hasil penelitian kuisisioner yang dibagikan bahwa *job satisfaction* merupakan variabel mediasi yang mempengaruhi variabel *emotional intelligence*.



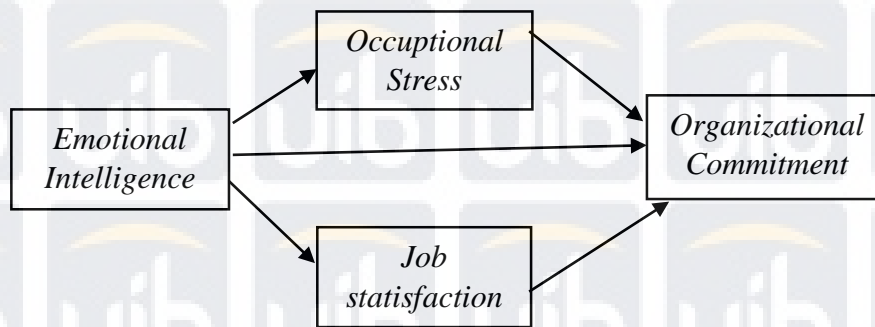
Gambar 2.15 Model penelitian pengaruh *Emotional intelligence*, *stress* dan *participative leadership style* terhadap *employee performance* dan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi, sumber : Ferdian (2010)

Brunetto *et al.*, (2012) meneliti tentang *emotional intelligence* berpengaruh terhadap *job satisfaction* dan *turnover intention*. Survey yang dilakukan terhadap 193 petugas polisi yang berada di Australia dengan cara membagikan kusioner dan mendapatkan hasil penelitian ini bahwa *emotional intelligence* berpengaruh terhadap faktor *job satisfaction* dan juga sangat berpengaruh terhadap *turnover intention*.



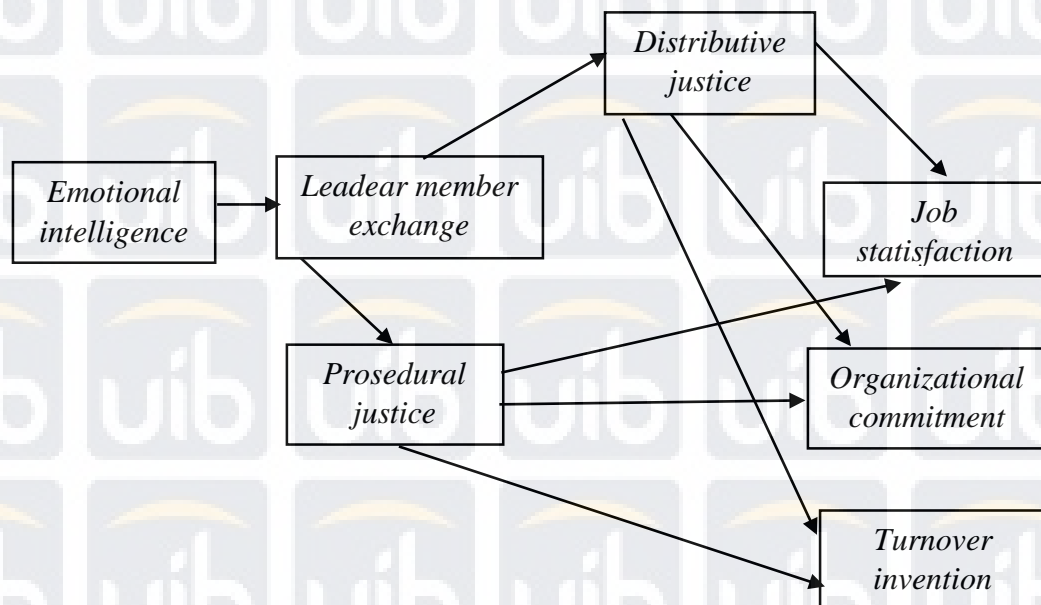
Gambar 2.16 Model penelitian pengaruh *Emotional intelligence*, *job satisfaction*, *well being*, *affective comment* dan *employee engagement* terhadap *turnover invention*, sumber : Brunetto *et al.*, (2012)

Aghdasi *et al.*, (2011) berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang pengaruh dari faktor *emotional intelligence* dan *job satisfaction* berdasarkan penelitian terhadap 234 karyawan di Iran dengan cara membagikan kuisiner bahwa *job satisfaction* mempunyai pengaruh yang kuat dan berperan sebagai mediasi.



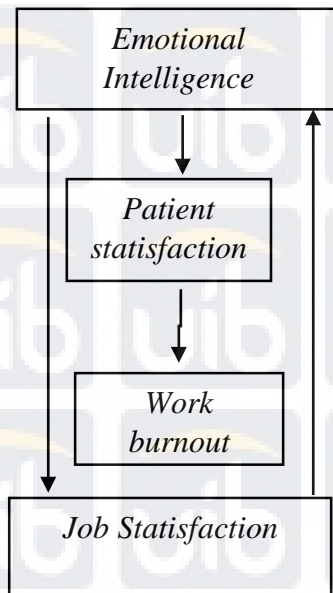
Gambar 2.17 Model penelitian pengaruh *Emotional intelligence*, *occupational stress* dan *job satisfaction* terhadap *organizational commitment*, sumber : Aghdasi *et al.*, (2011)

Karim *et al.*, (2011) meneliti dalam mengetahui hubungan antara *emotional intelligence* dan *leader member exchange*. Hasil dari penelitian yang ditemukan bahwa *emotional intelligence* berhubungan dengan *leader member exchange* yang telah diuji oleh peneliti.



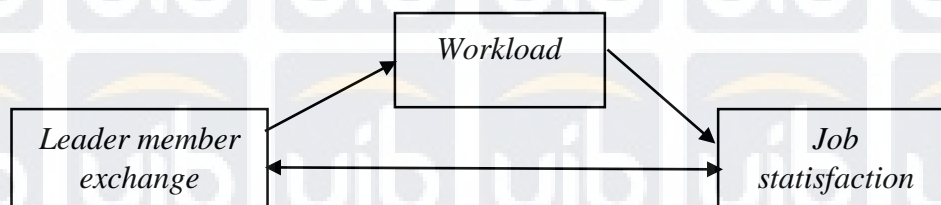
Gambar 2.18 Model penelitian *Emotional intelligence*, *leader member exchange*, *prosedural justice* dan *distributive justice* terhadap *job satisfaction*, *organizational commitment* dan *turnover invention*, sumber : Karim *et al.*, (2011)

Weng *et al.*, (2011) melakukan penelitian tentang *emotional intelligence* yang berpengaruh terhadap *job satisfaction*. Hasil menunjukkan bahwa *emotional intelligence* dan *job satisfaction* berpengaruh signifikan.



Gambar 2.19 Model penelitian pengaruh *Emotional intelligence* dan *job satisfaction* dengan *patient satisfaction* dan *work bornout*, sumber : Weng *et al.*, (2011)

Kocoglu *et al.*, (2014) meneliti mengenai *leader member exchange*, *job satisfaction* dan beban kerja dalam hal ini yang dilakukan melihat dari variabel tersebut. Meneliti di Istanbul, Turkey dengan membagikan 255 kuisioner kepada responden.



Gambar 2.20 model penelitian pengaruh *leader member exchange* dan *workload* dengan *job statisfaction*, sumber : Kocoglu *et al.*, (2014)

2.2.1 Definisi *Job Satisfaction*

Job satisfaction merupakan keadaan puas terhadap diri sendiri dan perasaan yang sangat positif karena telah dinilai oleh individu terhadap pekerjaan dan pengalaman. Menurut Robbins (2016) menyatakan bahwa *job satisfaction* merupakan emosi dan sikap dari seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Penelitian organisasi Mahmoodzadeh *et al.*, (2011) menyatakan *job satisfaction* merupakan variabel dependen utama yang telah dilakukan pertimbangan dan telah diukur dalam penelitian yang dilakukan.

Perasaan karyawan dalam pekerjaan merupakan yang sangat penting dalam sebuah organisasi diartikan bahwa pekerja yang bahagia merupakan pekerja yang puas dan dapat bekerja secara produktif menurut pendapat Cleare (2013).

Pekerja merupakan makhluk sosial yang menjadi aset kekayaan setiap perusahaan. Karyawan merupakan orang yang sangat berdampak positif terhadap perusahaan karena karyawan yang menjalankan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Karyawan sebagai peran utama dalam target tujuan perusahaan serta sikap dan perasaan karyawan yang sangat berpengaruh dalam pekerjaan yang dilakukan menurut Dessler (2015).

Robbins (2013) kepuasan kerja merupakan sikap yang sudah normal dalam tugas seseorang, perbedaan seberapa banyak upah yang didapatkan oleh karyawan dan seberapa banyak yang harus di yakini haruslah diterima oleh seorang karyawan tersebut dalam melakukan pekerjaannya.

Menurut ahmad, *et.al* (2010) berpendapat bahwa *job satisfaction* merupakan fungsi yang dapat menumbuhkan motivasi kerja karyawan,

meningkatkan produktivitas, merendahkan tingkat absensi serta menambah loyalitas para pekerja serta mempertahankan pekerja dalam tetap bekerja di suatu perusahaan.

2.2.2 Definisi *Turnover Inventition*

Menurut Ridlo (2012) *turnover inventition* merupakan niat berpindah dari pekerja berpindah dari satu organisasi ke organisasi lainnya yang mempunyai niat di sengaja baik dalam keadaan sadar atau tidak sadar dari dalam diri untuk meninggalkan suatu organisasi.

Turnover inventition yang terjadi pada suatu organisasi merupakan keluarnya karyawan dari suatu organisasi pada saat waktu tertentu, turnover inventition merupakan perasaan yang terdapat pada suatu karyawan yang berniat meninggalkan pekerjaannya dari suatu perusahaan menurut Susiani (2014).

Menurut shaw *et al.*, (2014) bahwa *turnover inventition* adalah keputusan yang terbagi menjadi dua yaitu keputusan yang dimiliki dari diri karyawan sendiri dan keputusan yang dimiliki oleh perusahaan. Keputusan karyawan berniat pergi dari perusahaan dari dirinya sendiri sedangkan keputusan dari perusahaan bahwa keinginan dari perusahaan untuk memberhentikan karyawan dengan suatu alasan tertentu.

Turnover inventition terjadi pada suatu karyawan yang berniat meninggalkan pekerjaannya dalam suatu perusahaan untuk mencari pekerjaan lain dengan suasana tempat yang baru menurut pendapat polli (2015).

Menurut Kartika *et al.*, (2014) bahwa turnover invention merupakan niat berpindah suatu karyawan dari pekerjaannya sekarang niat berpindah tersebut merupakan niat berpindah dari diri sendiri yang sulit di cegah oleh perusahaan.

2.3.1 Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Pertukaran Pemimpin Anggota

Bugenhagen *et al.*, (2010) meneliti hubungan antara kecerdasan emosional dengan pertukaran pemimpin anggota. Kecerdasan emosional dan pertukaran pemimpin anggota berhubungan dengan para karyawan di dalam suatu perusahaan, dilihat dari kepedulian dari seorang pemimpin terhadap karyawannya dan kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan berdampak pada gangguan dalam melakukan pekerjaan. Dalam penelitian tersebut dapat di tarik kesimpulan bahwa kecerdasan emosional berdampak signifikan terhadap pertukaran pemimpin anggota karena kecerdasan emosional harus dilihat dan diperhatikan oleh diri sendiri dan manager karena seorang karyawan juga ingin diperhatikan dengan apa yang telah dilakukan dan dikerjakannya dan kecerdasan emosional berhubungan positif dengan pertukaran pemimpin anggota. Menurut Jordan *et al.*, (2011) hubungan antara kecerdasan emosional dan pertukaran pemimpin anggota mempunyai hubungan yang negati dalam suatu hubungan yang menjalin pekerjaan. Penelitian Barbruto *et al.*, (2009) mengatakan hubungan kecerdasan emosional dan pertukaran pemimpin anggota mempunyai nilai yang berpengaruh positif terhadap suatu hubungan terhadap kualitas dari pemimpin anggota di suatu perusahaan.

2.3.2 Hubungan Antara *Emotional Intelligence* Dengan *Job Satisfaction*

wong mereka melakukan penelitian tentang hubungan *emotional intelligence* dengan *job satisfaction* sangat berpengaruh bagi karyawan di lingkungan perusahaan dan juga berpengaruh terhadap perusahaan. *Emotional intelligence* dengan *job satisfaction* merupakan faktor yang saling terikat signifikan terhadap karyawan yang ada karena bisa berdampak positif karena kepuasan kerja karyawan telah tercapai dan terpenuhi dari kecerdasan emosional yang di pahami yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

Wong *et al.*, (2010) mengatakan bahwa kecerdasan emosional dan kepuasan kerja berpengaruh yang tinggi dengan pekerjaan yang ada di organisasi. Kecerdasan emosional dalam suatu organisasi berpengaruh terhadap para karyawan disuatu perusahaan dengan kepuasan kerja yang didapatkan oleh karyawan di organisasi.

O'hara *et al.*, (2006) berpendapat bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan kerja karyawan di perusahaan. Kecerdasan emosional berhubungan dengan kepuasan kerja yang berpengaruh besar terhadap karyawan.

2.3.3 Hubungan Antara *Emotional Intelligence* Dengan *Turnover Invention*

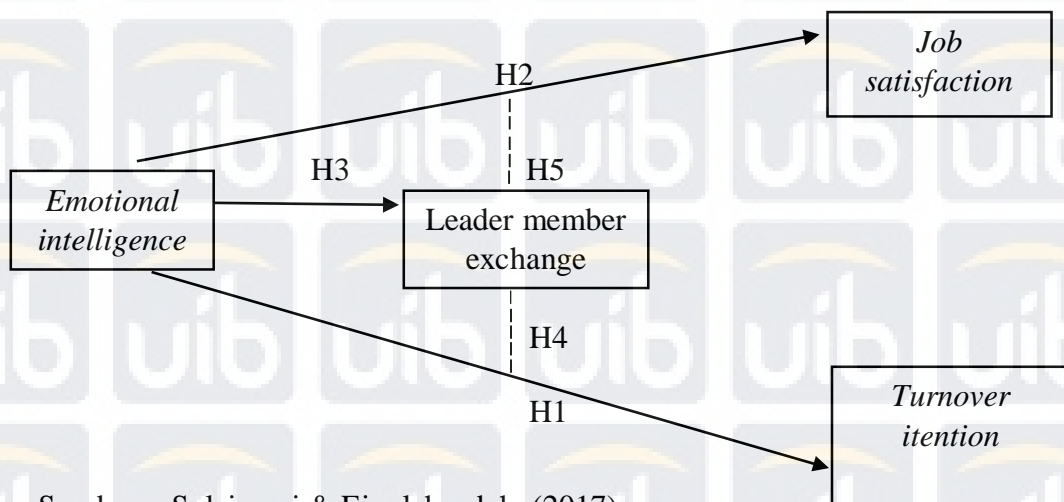
Schyns (2010) mereka melakukan penelitian tentang hubungan yang terjadi antara *emotional intelligence* dengan *turnover invention* bahwa jika pemimpin memperhatikan apa yang sedang terjadi pada karyawan dan apa yang telah dikerjakan dan diinginkan oleh karyawan, maka pekerja tidak akan mempunyai niat berpindah perusahaan karena apa yang di butuhkan oleh karyawan telah

terpenuhi. Niat berpindah akan di urungkan karyawan apa bila mereka sudah merasa nyaman serta puas terhadap yang diinginkan serta masalah yang terjadi diperhatikan oleh atasan mereka.

Menurut Juge (2008) berpendapat bahwa jika kecerdasan emosional yang tinggi mempunyai pengaruh baik terhadap pekerjaan. Kecerdasan emosional yang tinggi bahwa sedikit kemungkinan bahwa niat berpindah dari perusahaan sedikit kecil.

Goleman (2016) mengatakan kecerdasan emosional yang tinggi berpengaruh terhadap niat berpindah untuk bertahan di suatu perusahaan. Kecerdasan emosional yang tinggi mempunyai pengaruh yang besar terhadap diri sendiri untuk tetap ber tahan dan berfikir yang positif untuk meninggalkan pekerjaan.

2.4 Model Penelitian Dan Hipotesis



Sumber : Soleimani & Einolahzadeh (2017)

H1 : Terdapat pengaruh signifikan antara *emotional intelligence* dan *turnover intention*.

H2 : Terdapat pengaruh signifikan antara *emotional intelligence* dan *job satisfaction*.

H3 : Terdapat pengaruh signifikan antara *emotional intelligence* dan *leader member exchange*.

H4 : Terdapat pengaruh signifikan antara *emotional intelligence* dan *job satisfaction* dimediasi oleh *leader member exchange*.

H5: Terdapat pengaruh signifikan antara *emotional intelligence* dan *job satisfaction* dimediasi oleh *leader member exchange*.