

Hubungan Kecerdasan Emosional dengan *Turnover Intention*

Mumun Surahman

Email: mumun.msr@bsi.ac.id

Universitas BSI Kampus Tasikmalaya

Abstract

Emotional intelligence plays a significant role in the workplace for investigating organizational behavior and social psychology because possessing emotional intelligence enables an individual to understand and attend to their own emotions, facilitating their interactions with colleagues to work together towards common goals. This study aims to analyze the relationship between emotional intelligence and turnover intention. The research methodology employs a quantitative approach with a sample size of 171 employees from BRI in Ciamis Regency and Banjar City. Data collection was conducted using a questionnaire and subsequently analyzed through simple regression. The research findings indicate a correlation between emotional intelligence and turnover intention.

Keywords: *Intelligence; Turnover; Intention.*

Abstrak

Kecerdasan emosional memiliki peran yang penting di tempat kerja dalam meneliti perilaku organisasi dan psikologi sosial karena dengan kecerdasan emosional yang dimiliki dapat membuat seseorang dapat memahami dan memperhatikan emosi pada diri sendiri dan dapat mempermudah perilaku seseorang untuk bekerja sama dengan rekan kerja yang lain untuk mencapai tujuan bersama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kecerdasan emosional dengan *turnover intention*. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel 171 karyawan BRI di Kabupaten Ciamis dan Kota Banjar. Pengumpulan data menggunakan kuesioner kemudian dianalisis menggunakan regresi sederhana. Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat hubungan kecerdasan emosional dengan *turnover intention*

Kata Kunci: *Cerdas; Turnover; Intention.*

PENDAHULUAN

Turnover intention mengacu pada keinginan yang sadar dan disengaja dari individu untuk meninggalkan organisasi dan merupakan faktor yang efektif meramalkan kecenderungan seseorang untuk merubah pekerjaan (Abdalla et al., 2018), (Jung et al., 2010). Seseorang yang ingin pergi seringkali cenderung tidak memberikan kontribusi yang berarti bagi organisasi daripada mereka yang ingin tetap tinggal di dalam organisasi (Babakus et al., 2019). Hilangnya karyawan dapat berdampak buruk pada moral mereka yang tetap bekerja di organisasi, yang selanjutnya dapat mengurangi produktivitas mereka dan menurunkan keunggulan kompetitif organisasi (Holtom & Burch, 2016). Seseorang dalam menjalankan pekerjaannya tentu memerlukan kecerdasan emosional seperti perhatian terhadap emosi dan kejelasan emosi dalam memahami apa yang dirasakan dan untuk

mengetahui bagaimana puas atau tidak puasnya seseorang dalam pekerjaannya yang memiliki banyak tuntutan pekerjaan dan mengakibatkan kelelahan emosional sehingga akan memicu perilaku *turnover intention* seseorang.

Pergantian karyawan telah dipelajari oleh sejumlah peneliti sebelumnya namun tidak ada model atau anteseden yang spesifik yang diidentifikasi sebagai alasan pergantian (Lee dan Mitchell, 1994; Srivastava & Swati, 2020). *Turnover intention* merupakan prediktor dari aktual *turnover* yang diartikan sebagai kesediaan individu untuk mengundurkan diri secara sukarela dari suatu pekerjaan (Cho & Lewis, 2012; Hom & griffeth, 1991). Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa *turnover intention* dapat dipicu oleh banyak faktor seperti komitmen organisasi (Siyu *et al*, 2020; Leodoro *et al*, 2018; Evelyn *et al*, 2013), kepuasan kerja (Minoo *et al*, 2020; Chen *et al*, 2015; Faris *et al*, 2014) *burnout* (Ashill, 2009; Chau *et al.*, 2009; Tobias & Matthias, 2013; Ivy, 2019), *person organizational fit* (Abdalla *et al*, 2018), *role of emotion* (Zito *et al*, 2018; Yoon-Na *et al.*, 2017) dan kecerdasan emosional.

(Nam *et al*, 2020; Sherine *et al* 2017; Amanda, 2019; Nuno *et al*, 2015; Trivellas *et al*, 2013). Kecerdasan emosional memiliki peran yang penting di tempat kerja dalam meneliti perilaku organisasi dan psikologi sosial karena dengan kecerdasan emosional yang dimiliki dapat membuat seseorang dapat memahami dan memperhatikan emosi pada diri sendiri dan dapat mempermudah perilaku seseorang untuk bekerja sama dengan rekan kerja yang lain untuk mencapai tujuan bersama (Law *et al.*, 2002; Tram dan Hara, 2006).

Kecerdasan emosional merupakan faktor penting dari hasil terkait pekerjaan seperti *turnover intention* (Tram dan Hara, 2006; Trivellas dan Svarna, 2011). Hasil penelitian sebelumnya mengenai kecerdasan emosional dengan *turnover intention* menunjukkan yang positif dan negatif. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* (Yoon-Na *et al*, 2017; Amanda, 2019; Guifang *et al*, 2020; Majeed *et al*, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa emosi merupakan kunci ketika seseorang memiliki niat untuk keluar yang ditunjukkan dengan memalsukan emosi. Seorang karyawan yang memalsukan emosi mereka memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk pergi dari organisasi dikarenakan tidak memiliki pemahaman dan perhatian dalam mengelola emosi yang dirasakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nam *et al* (2020); Sherine *et al* (2017); Trivellas *et al* (2013) menunjukkan hasil yang berbeda. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kecerdasan emosional berhubungan negatif signifikan dengan *turnover intention*. Menurut hasil penelitian hal ini disebabkan ketika organisasi memperkerjakan karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi dapat memiliki dampak yang cukup besar dalam mengurangi *turnover intention*. Hasil dari beberapa penelitian tersebut menunjukkan hanya beberapa dimensi yang diteliti dari kecerdasan emosional terhadap *turnover intention*.

Beberapa penelitian mengenai hubungan antara kecerdasan emosional dengan *turnover intention* diantaranya kepuasan kerja (Trivellas *et al*, 2013; Chen & Wang, 2019), *organizational commitment* (Yoon-na *et al*, 2017), *burnout* (Eunyoung & Sook, 2016), *well being* (Brunetto *et al*, 2012), *career outcomes* (Sherine *et al*, 2017), *work family conflict* (Nam *et al*, 2020). Kecerdasan emosional diartikan sebagai kemampuan untuk memahami, menggunakan dan mengelola emosi telah dianggap memainkan peran penting dalam kepuasan kerja

dan *turnover intention* (Mayer, Salovey, & Caruso, 2004; Miao, Humphrey, & Qian, 2017; Wong & Law, 2002). Temuan lain menemukan terdapat hubungan positif (Mustafa & Ahmet, 2020; Sergio *et al*, 2018; Trivellas *et al*, 2013; Brunetto *et al*, 2012) dan negatif antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja (Man Wang, 2019; Shi Xu *et al*, 2016; Owoseni, 2015).

Pergantian karyawan dapat memiliki berbagai efek negatif bagi sebuah organisasi. Mengganti seorang karyawan akan mengeluarkan lebih banyak biaya dan mengakibatkan hilangnya modal sosial dan manusia. Penelitian ini dilakukan pada karyawan yang bekerja di bagian marketing Bank BRI Cabang Banjar dan Cabang Ciamis dimana karyawan dituntut dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi dengan jangka waktu tertentu. Hal ini menuntut karyawan untuk memperhatikan kondisi yang ada dengan kemampuan individu dalam mengelola emosi mereka masing-masing. Hal ini perlu diperhatikan untuk kelanjutan hubungan ke depan karena akan mempengaruhi individu dalam merasakan kepuasannya dalam bekerja, kelelahan yang dirasakan dan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi. Kebaruan dalam penelitian ini berdasarkan penelitian sebelumnya belum ada yang melakukan penelitian terkait dimensi kecerdasan emosional yaitu kejelasan emosi dan perhatian terhadap emosi yang diakitkan dengan *turnover intention*

Kajian Teori

Kecerdasan emosional dalam konteks manajemen sumber daya manusia merujuk pada kemampuan individu untuk mengenali, memahami, mengelola, dan menggunakan emosi mereka sendiri dan emosi orang lain secara efektif dalam lingkungan kerja. Ini mencakup kesadaran diri terhadap emosi, kemampuan mengelola stres, berkomunikasi dengan empati, serta membangun hubungan yang sehat dan produktif. Kecerdasan emosional sangat penting dalam manajemen sumber daya manusia karena hubungannya dengan kinerja individu, efektivitas kepemimpinan, dan dinamika tim di tempat kerja (Robbin, 2017).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional dalam manajemen sumber daya manusia mencakup faktor personal dan lingkungan. Faktor personal mencakup tingkat kesadaran diri, kemampuan mengelola emosi, kemampuan memahami emosi orang lain (empati), dan keterampilan dalam memecahkan masalah yang melibatkan aspek emosional. Faktor lingkungan termasuk budaya organisasi, gaya kepemimpinan, dukungan rekan kerja, dan peluang untuk pengembangan pribadi (Hasbuan, 2016).

Indikator kecerdasan emosional dalam manajemen sumber daya manusia dapat diamati dari beberapa aspek. Pertama, kesadaran diri emosional tercermin dalam kemampuan individu untuk mengidentifikasi dan memahami emosi mereka sendiri. Kedua, kemampuan mengelola emosi tercermin dalam bagaimana seseorang menghadapi stres, frustrasi, dan tekanan dalam lingkungan kerja. Ketiga, kemampuan dalam membangun hubungan yang positif dan kooperatif dengan rekan kerja dan bawahan menunjukkan tingkat kemampuan empati dan hubungan interpersonal yang kuat. Terakhir, kesadaran akan emosi orang lain dan kemampuan membaca situasi secara akurat membantu dalam mengambil keputusan yang bijak dalam dinamika tim dan manajemen konflik (Hasbuan, 2016).

Turnover Intention adalah istilah yang merujuk pada niat atau keinginan seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaan atau organisasi tempat mereka bekerja. Ini mencerminkan kemungkinan seseorang untuk mencari peluang kerja baru atau meninggalkan pekerjaan saat kesempatan muncul. Turnover intention menjadi faktor kritis dalam manajemen sumber daya manusia karena dapat memiliki dampak besar pada stabilitas organisasi, produktivitas, dan biaya yang terkait dengan perekrutan dan pelatihan karyawan baru.

Faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* melibatkan aspek-aspek personal, pekerjaan, dan organisasional. Pada aspek personal, motivasi dan kepuasan kerja memainkan peran penting. Karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka atau tidak memiliki peluang pengembangan yang memadai lebih cenderung memiliki *turnover intention* yang tinggi. Faktor pekerjaan termasuk beban kerja yang tinggi, ketidakpuasan terhadap gaji dan kompensasi, serta kurangnya pengakuan atas kontribusi karyawan. Faktor organisasional melibatkan budaya organisasi, hubungan dengan atasan dan rekan kerja, serta peluang karir.

Indikator dari *turnover intention* dapat diamati melalui beberapa tanda. Salah satunya adalah penurunan keterlibatan kerja, di mana karyawan tidak lagi merasa terikat atau bersemangat dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Perilaku mengurangi usaha, absensi yang tidak wajar, dan keterlambatan yang sering juga dapat menunjukkan adanya *turnover intention*. Selain itu, karyawan yang secara terbuka mengungkapkan kekecewaan atau niat untuk mencari pekerjaan baru adalah indikator langsung dari niat untuk meninggalkan organisasi.

METODE PENELITIAN

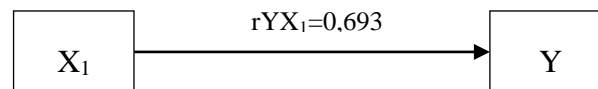
Penelitian ini adalah jenis penelitian *ex post facto* atau penelitian tanpa perlakuan. Variabel dalam penelitian ini tidak mendapat perlakuan dan hanya untuk menjelaskan pengaruh antar variabel. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden untuk mendapatkan data penelitian. Pengambilan data penelitian ini menggunakan metode *cross-sectional* dengan sekali pengambilan data. Subyek dalam penelitian ini adalah karyawan kontrak yang bekerja di Bank BRI Cabang Ciamis dan Banjar. Penelitian ini akan menguji pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan *burnout* terhadap *turnover intention* pada karyawan kontrak yang bekerja di Bank BRI Cabang Ciamis dan Banjar.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan kontrak Bank BRI Cabang Ciamis dan Banjar. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* akan digunakan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan anggota sampel yang mempertimbangkan syarat-syarat yang telah ditetapkan dimana sampel dalam penelitian ini adalah pegawai Bank BRI Cabang Ciamis dan Banjar. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 171 responden.

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain: uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas. Selain itu, penelitian ini termasuk penelitian *cross sectional* sehingga tidak perlu dilakukan uji autokorelasi. Penelitian ini merupakan penelitian regresi sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk melihat hubungan kecerdasan emosional (X) dengan *turnover intention* (Y) berdasarkan indikator-indikator yang digunakan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1
Nilai Koefisien Hubungan Variabel X dan Variabel Y

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan SPSS, nilai koefisien korelasi hubungan kecerdasan emosional (X) dengan *turnover intention* (Y) sebesar 0,693 yang berarti terdapat hubungan kuat kecerdasan emosional dengan *turnover intention*. Selanjutnya nilai koefisien determinasi sebesar 48% yang berarti *turnover intention* dipengaruhi oleh kecerdasan emosional sebesar 48% dan sisanya sebesar 52 % dipengaruhi oleh variabel lain. Untuk pengujian hipotesis secara hubungan kecerdasan emosional (X) dengan *turnover intention* (Y) dengan kriteria penolakan H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hasil penghitungan SPSS diperoleh $t_{hitung} = 5,347$ sedangkan t_{tabel} sebesar 1,67. Dengan demikian, $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan positif kecerdasan emosional dengan *turnover intention*.

Karyawan BRI di Ciamis dan Banjar yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang baik terlihat lebih cenderung puas dengan pekerjaan mereka. Kemampuan untuk mengelola emosi mereka sendiri dan orang lain dapat membantu mereka mengatasi konflik, stres, dan tekanan yang sering terjadi di tempat kerja. Ini dapat mengurangi niat untuk berpindah kerja karena mereka dapat mengatasi tantangan tersebut dengan lebih efektif. Kecerdasan emosional yang tinggi dari BRI di Ciamis dan Banjar dapat memfasilitasi keterampilan interpersonal yang kuat. Karyawan dengan kemampuan empati dan keterampilan sosial yang baik mungkin lebih mampu menjalin hubungan yang positif dengan rekan kerja dan atasan. Lingkungan kerja yang mendukung dan hubungan interpersonal yang baik dapat mengurangi niat untuk berpindah kerja.

Penemuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Nam *et al.*,(2020); Sherine *et al.*, (2017); Trivellas *et al.*,(2013). *Turnover* adalah konsekuensi yang mahal karena perekrutan, pemilihan, dan pelatihan anggota baru memerlukan sumber daya tambahan yang mungkin berdampak negatif terhadap kinerja organisasi jasa. Seseorang terus bekerja untuk perusahaan yang sama, seseorang akan menjadi lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik dan karena minat mereka semakin selaras dengan nilai-nilai perusahaan, *turnover intention* juga semakin rendah (Feldman & T, 2010). Teori pertukaran sosial didasarkan pada hasil hubungan seseorang untuk melanjutkan hubungannya dengan suatu organisasi tempat bekerja. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional dapat mengurangi perilaku *turnover intention* dalam perusahaan dan dapat mempertahankan karyawan yang bekerja untuk kelanjutan hubungan.

Hasil penelitian Reza *et al* (2018) menunjukkan bahwa dimensi kecerdasan emosional berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian ini sejalan dengan hipotesis dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan sosial individu didasarkan pada positif dan negatif untuk kelanjutan hubungan. Kecerdasan emosional tidak hanya mengurangi frustrasi dan stress di tempat kerja, tetapi juga membantu orang lain untuk tidak melakukan *turnover intention* (Reza *et al*, 2018). Kecerdasan emosional mengenai perhatian terhadap emosi dan kejelasan emosi menjadi komponen kunci untuk membuat seseorang tetap terlibat dan memahami alasan emosional untuk membuat keputusan. Seseorang dapat menggunakan perhatian terhadap emosi dan kejelasan emosi untuk menilai dan memahami situasi dengan lebih baik.

Penelitian ini didukung oleh Teori Kecerdasan Emosional Bar-On kecerdasan emosional-sosial adalah bagian dari kompetensi, keterampilan, dan fasilitator emosional dan sosial yang saling terkait yang menentukan seberapa efektif kita memahami dan mengekspresikan diri, memahami orang lain dan berhubungan dengan mereka, serta mengatasi tuntutan sehari-hari. Konsisten dengan model ini, menjadi cerdas secara emosional dan sosial berarti memahami dan mengekspresikan diri secara efektif, memahami dan berhubungan baik dengan orang lain, dan berhasil mengatasi tuntutan, tantangan, dan tekanan sehari-hari. Hal ini didasarkan, pertama dan terutama, pada kemampuan intrapersonal seseorang untuk menyadari dirinya sendiri, untuk memahami kekuatan dan kelemahannya, dan untuk mengekspresikan perasaan dan pikirannya tanpa merusak. Pada tingkat interpersonal, kecerdasan emosional dan sosial mencakup kemampuan untuk menyadari emosi, perasaan, dan kebutuhan orang lain, serta membangun dan memelihara hubungan yang kooperatif, konstruktif, dan saling memuaskan. Pada akhirnya, menjadi cerdas secara emosional dan sosial berarti secara efektif mengelola perubahan pribadi, sosial, dan lingkungan dengan secara realistis dan fleksibel mengatasi situasi langsung, memecahkan masalah, dan membuat keputusan. Untuk melakukan ini, kita perlu mengelola emosi sehingga mereka bekerja untuk kita dan bukan melawan kita, dan kita perlu cukup optimis, positif, dan motivasi diri (Bar-On, 2006).

Teori Kecerdasan Emosional Bar-On menjelaskan bahwa kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam perilaku hubungan sosial terkait perilaku *turnover intention* dimana kecerdasan emosional melibatkan kemampuan untuk memantau perasaan dan emosi diri serta orang lain dalam melakukan suatu tindakan dan hal ini menjadi dasar acuan untuk menggunakan dimensi yang berbeda menggunakan teori Kecerdasan Emosional Bar-On dalam mengetahui perilaku *turnover intention*.

KESIMPULAN

Hasil penelitian memperlihatkan adanya hubungan positif antara kecerdasan emosional dan *turnover intention*. Kecerdasan emosional yang tinggi cenderung menghasilkan karyawan yang lebih sadar terhadap emosi mereka sendiri dan orang lain, memiliki kemampuan mengelola stres dan konflik dengan lebih baik, serta membangun hubungan yang positif di tempat kerja. Sebagai hasil dari kemampuan ini, karyawan mungkin lebih puas dengan pekerjaan mereka, memiliki keterlibatan yang lebih tinggi, dan merasa lebih terhubung dengan organisasi. Dalam konteks hubungan positif dengan *turnover intention*,

kemampuan kecerdasan emosional yang tinggi juga dapat menyebabkan karyawan menjadi lebih sadar akan situasi yang tidak memenuhi harapan mereka. Ini bisa mencakup perasaan ketidakpuasan yang lebih tajam terhadap pekerjaan atau lingkungan kerja, yang pada gilirannya dapat meningkatkan *turnover intention*. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang baik mungkin lebih mampu mengidentifikasi ketidakcocokan antara harapan dan realitas kerja, yang dapat mendorong mereka untuk mencari peluang yang lebih sesuai. Dalam rangka mengelola dampak positif dan negatif kecerdasan emosional terhadap *turnover intention*, perusahaan perlu mengadopsi strategi yang seimbang. Peningkatan kesadaran akan emosi dan komunikasi yang efektif dapat membantu mengurangi konflik dan meningkatkan keterlibatan karyawan. Di sisi lain, perusahaan juga harus memastikan bahwa lingkungan kerja dan peluang karir memadai untuk memenuhi harapan karyawan yang cerdas secara emosional. Dengan demikian, kecerdasan emosional dapat menjadi alat yang kuat dalam mencegah *turnover intention* yang tidak diinginkan dan membangun lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis.

Hubungan antara kecerdasan emosional dan *turnover intention* menggarisbawahi pentingnya mempertimbangkan faktor emosional dalam teori dan praktik manajemen. Ilmu manajemen harus mengakui bahwa aspek emosional memiliki peran krusial dalam motivasi, keterlibatan, dan niat karyawan untuk tetap berada dalam organisasi. Ini menantang paradigma yang lebih tradisional yang hanya menekankan pada faktor-faktor seperti gaji dan manfaat sebagai pendorong utama dalam mempertahankan karyawan. Penelitian lebih lanjut tentang bagaimana kecerdasan emosional mempengaruhi dinamika organisasi dan bagaimana manajemen dapat memanfaatkannya untuk mengurangi *turnover intention* akan memberikan kontribusi berharga dalam pengembangan teori manajemen yang lebih holistik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed Abdalla, Ahmed Elsetouhi, Abdelhakim Negm, Hussein Abdou. 2018. "Perceived personorganization fit and turnover intention in medical centers: The mediating roles of person-group fit and person-job fit perceptions", *Personnel Review*, Vol. 47 Issue: 4, pp.863-881, <https://doi.org/10.1108/PR-03-2017-0085>
- Amanda Bartock. 2019. a Study on The Relationship Between Emotional Intelligence and Employee Turnover. *Performance Improvement*, vol. 58, no. 5 Published online in Wiley Online Library (wileyonlinelibrary.com) DOI: 10.1002/pfi.21865
- Arnold B. Bakker, Evangelia Demerouti, and Willem Verbek. 2004. Using The Job Demands-Resources Model To Predict Burnout And Performance. *Human Resource Management*, Spring Vol. 43, No. 1, Pp. 83–104
- Aydogdu, Sinem., and Asikgil, Baris. 2011. An Empirical Study of the Relationship Among Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention. *International Review of Management and Marketing* Vol. 1 No. 3
- Babakus, E., Yavas, U. and Ashill, N.J. 2009. "The role of customer orientation as a moderator of the job demand-burnout-performance relationship: a surface-level trait perspective", *Journal of Retailing*, Vol. 85 No. 4, pp. 480-492.
- Babakus, E., Yavas, U., & Ashill, N.J. 2009. The role of customer orientation as a moderator of the job demand-burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, 85(4), 480–492
- Babakus, Emin , Yavas, Ugur and Ashill, Nicholas J. 2011. Service Worker Burnout and Turnover Intentions: Roles of Person-Job Fit, Servant Leadership, and Customer Orientation', *Services Marketing Quarterly*, 32: 1, 17 — 31
- Bar-On, R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema* 2006, 18, 13–25.
- Chen, I-Hui; Brown, Roger; Bowers, Barbara J.; Chang, Wen-Yin. 2015. Work-to-family conflict as a mediator of the relationship between job satisfaction and turnover intention. *Journal of Advanced Nursing*, 71(10), 2350–2363. doi:10.1111/jan.12706
- Cho, Y. J., & Lewis, G. B. 2012. Turnover intention and turnover behavior implications for retaining federal employees. *Review of Public Personnel Administration*, 32, 4-23.
- Cordes CL, Dougherty TW. 1993. A review and an integration of research on job burnout. *Acad Manage Rev.* 18:621-56.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. and Schaufeli, W.B. 2001. "The job demands-resources model of burnout", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86, pp. 499-512.

- Evelyn Tnay, Abg Ekhsan Abg Othman, Heng Chin Siong, Sheilla Lim Omar Lim. 2013. The influences of job satisfaction and organizational commitment on turnover intention. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 97 201 – 208. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.223>
- Faris Alsaireh., Mary T. Quinn Griffin., Scott R. Ziehm., and Joyce J. Fitzpatrick. 2014. Job satisfaction and turnover intention among Jordanian nurses in psychiatric units. *International Journal of Mental Health Nursing* 23, 460–467 doi: <https://doi.org/10.1111/inm.12070>
- Fu, Guifang., Shen, R. and Wei, Y. 2020. The Influence of Emotional Labor on Turnover Intention of Hotel Employees: Mediating Effect of Emotional Dissonance. *Open Journal of Business and Management*, 8, 1089-1103. doi: 10.4236/ojbm.2020.83069.
- Gouldner, A.W. 1960. The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. *American Sociological Review*, Vol. 25, No. 2, hlm. 161-178.
- Ha Nam Khanh Giao., Bui Nhat Vuong., Dao Duy Huan., Hasanuzzaman Tushar., and Tran Nhu Quan. 2020. The Effect of Emotional Intelligence on Turnover Intention and the Moderating Role of Perceived Organizational Support: Evidence from the Banking Industry of Vietnam. *Sustainability* 2020, 12, 1857
- Holtom, B.C. and Burch, T.C. 2016. “A model of turnover-based disruption in customer services”, *Human Resource Management Review*, Vol. 26 No. 1, pp. 25-36
- Hom, P., W., Caranikas-Walker, F., Prussia, G. E., & Griffeth, R W. 1992. A MetaAnalysis of a Model of Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 77, 890- 909. Doi: 10.1037/0021-9010.77.6.890
- Hong, Eunyoung; Lee, Young Sook. 2016. The mediating effect of emotional intelligence between emotional labour, job stress, burnout and nurses' turnover intention. *International Journal of Nursing Practice* doi:10.1111/ijn.12493
- Kraemer Tobias and Matthias H.J. 2013. How organizational pride and emotional exhaustion explain turnover intentions in call centers A multi-group analysis with gender and organizational tenure. *Institute for Management, Universitat Koblenz-Landau, Koblenz, Germany*, 25(1):125–148.
- Lee, T.W., Mitchell, T.R., Holtom, B.C., McDaneil, L.S. and Hill, J.W. (1999), “The unfolding model of voluntary turnover: a replication and extension”, *Academy of Management Journal*, Vol. 42 No. 4, pp. 450-462.
- Leiter MP, Maslach C. 2009. Nurse turnover: the mediating role of burnout. *J Nurs Manag* 17:331-9.
- Leodoro J. Labrague a., Denise M. McEnroe-Petitte., Konstantinos Tsaras., Jonas P. Cruz., Paolo C. Colet., Donna S. Gloe. 2018. Organizational commitment and turnover intention among rural nurses in the Philippines: Implications for nursing management. *International Journal of Nursing Sciences* 5 403-408. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.09.001>

- Locke, E.A. 1976. What Is Job Satisfaction? *Journal of Organization Behavior and Human Performance*. 4. hlm. 309 – 336
- Majeed, Nauman; Jamshed, Samia 2020. Nursing Turnover Intentions: Role of Nursing Leader Emotional Intelligence and Team Culture. *Journal of Nursing Management* doi:10.1111/jonm.13144
- Maslach, C. & Jackson, S.E. 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*, 2: 99-113.
- Mathis, Robert L. Dan John H Jackson. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alih Bahasa Jimmy Sadeli, dkk. Jakarta: Raja Grafindo
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. 2004. Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15, 197–215. https://doi.org/10.1207/s15327965pli1503_02
- Mayer, J.D.; Salovey, P. 1993. The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence* Vol 17, 433–442.
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. 2017. A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90, 1–26. <https://doi.org/10.1111/joop.12167>
- Minoos Modaresnezhad., Martha C. Andrews., Jessica Mesmer-Magnus., Chockalingam Viswesvaran., Satish Deshpande. 2020. Title: Anxiety, Job Satisfaction, Supervisor Support, and Turnover Intentions of Mid-Career Nurses: A Modeling Study. [10.1111/JONM.13229](https://doi.org/10.1111/JONM.13229)
- Na Li., Lichuan Zhang., Guangqing Xiao., Zuo Job Chen., and Qian Lu. 2020. Effects of organizational commitment, job satisfaction and workplace violence on turnover intention of emergency nurses: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Practice*. DOI: 10.1111/ijn.12854
- Price, J.L. 2001. “Reflection on the determinants of voluntary turnover”, *International Journal of Manpower*, Vol. 22 No. 7, pp. 600-624
- Ravichandran, K.; Arasu, R.; Kumar, S.A. The impact of emotional intelligence on employee work engagement behavior: An empirical study. *Int. J. Bus. Manag.* 2011, 6, 157–169.
- Reis, D.L.; Brackett, M.A.; Shamosh, N.A.; Kiehl, K.A.; Salovey, P.; Gray, J.R. 2007. Emotional Intelligence predicts individual differences in social exchange reasoning. *NeuroImage* 2007, 35, 1385–1391
- Riaz, F.; Naeem, S.; Khanzada, B.; Butt, K. 2018. Impact of emotional intelligence on turnover intention, job performance and organizational citizenship behavior with mediating role of political skill. *J. Health Educ. Res. Dev.* 6, 250.
- Robbin & Judge. 2015. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta. Salemba Empat
- Samantha L. Chau; Jason J. Dahling; Paul E. Levy; James M. Diefendorff. 2009. A predictive study of emotional labor and turnover. 30(8), 1151–1163. doi:10.1002/job.617

- Serrat, O. 2017. Understanding and Developing Emotional Intelligence. In Knowledge Solutions: Tools, Methods, and Approaches to Drive Organizational Performance; Serrat, O., Ed.; Springer Singapore: Singapore, 2017; pp. 329–339.
- Sherine Al Ahmad., Ahmed Seleim., Nick Bontis., and Nehale Mostapha. 2017. Emotional Intelligence and Career Outcomes: Evidence from Lebanese Banks. Knowledge and Process Management doi:10.1002/kpm.1533
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2018. *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tett, R.P. and Meyer, J.P. 1993. “Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings”, *Personnel Psychology*, Vol. 46 No. 2, pp. 259-293
- Trivellas P., Gerogiannis V., & Svarna S. 2011. The impact of Emotional Intelligence on job outcomes and turnover intention in Health Care, ICININFO-2011, Advances on Information Processing and Management (AIPM), 1, 356-360.
- Wang, I.A.; Lee, B.W.; Wu, S.T. 2017. The relationships among work-family conflict, turnover intention and organizational citizenship behavior in the hospitality industry of Taiwan. *Int. J. Manpow.*, 38, 1120–1142.
- Wang, Man., Hu, Chuanlin., Huang Miner., Xie, Yongbiao., and Zhu, Whenzhen. 2019. The effect of emotional clarity and attention to emotion on job satisfaction: A mediating role of emotion regulation among Chinese medical staff. *Asian Journal of Social Psychology*. DOI: 10.1111/ajsp.12365
- Wong, C. and Law, K. 2002. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243–274.
- Wong, C. S., & Law, K. S. 2002. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13(3), 243–274. [https://doi.org/10.1016/s1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/s1048-9843(02)00099-1)
- Yilmaz Akgunduz., Gamze Eryilmaz. 2018. Does turnover intention mediate the effects of job insecurity and co-worker support on social loafing?. *International Journal of Hospitality Management* Vol. 68 41-49
- Yoon-Na Cho, Brian N. Rutherford, Scott B. Friend, G. Alexander Hamwi, and JungKun Park.. 2017. The Role of Emotions on Frontline Employee Turnover Intentions. *Journal of Marketing Theory and Practice*, vol. 25, no. 1 (Winter 2017), pp. 57–68.
- Yvonne Brunetto., Stephen T.T. Teo., Kate Shacklock., Rod Farr-Wharton., 2012. Emotional intelligence, job satisfaction, well-being and engagement: explaining organisational commitment and turnover intentions in policing. *Human Resource Management Journal*, Vol 22 No 4

Zito M, Emanuel F, Molino M, Cortese CG, Ghislieri C, Colombo L. 2018. Turnover intentions in a call center: The role of emotional dissonance, job resources, and job satisfaction. PLoS ONE 13 (2): e0192126. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0192126>