

PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* YANG DI MEDIASI DENGAN *WELL-BEING* PADA KARYAWAN SMART GPS PADANG

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Universitas Negeri Padang*



Disusun Oleh :

Mayang Ariami Adelia Rahayu

(20059019)

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2024

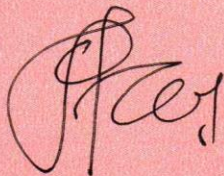
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP *TUNOVER INTENTION* YANG DI MEDIASI DENGAN *WELL-BEING* PADA KARYAWAN SMART GPS PADANG

Nama : Mayang Ariami Adelia Rahayu
NIM/TM : 20059019/2020
Departemen : Manajemen (NK)
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Padang, November 2024

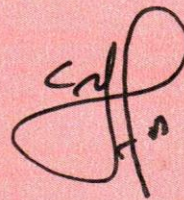
Mengetahui,
Kepala Departemen Manajemen



Dr. Syahrizal, S.E., M.Si

NIP. 197209021998021001

Disetujui dan Disahkan oleh :
Pembimbing



Chichi Andriani, S.E., M.M.

NIP. 1984010720091223003

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Departemen Manajemen

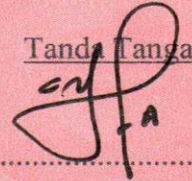
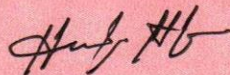
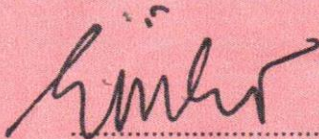
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Negeri Padang

PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* YANG DI MEDIASI DENGAN *WELL-BEING* PADA KARYAWAN SMART GPS PADANG

Nama	: Mayang Ariami Adelia Rahayu
NIM/TM	: 20059019/2020
Departemen	: Manajemen
Keahlian	: Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis

Padang, November 2024

<u>Nama</u>	<u>Tim Penguji</u>	<u>Tanda Tangan</u>
Chichi Andriani, SE. M.M	(Ketua)	
Dr. Hendrik Heri Sandi, S.Pd., M.M	(Anggota)	
Rini Sarianti, SE, M.Si	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mayang Ariami Adelia Rahayu
TM/NIM : 2020/20059019
Tempat/Tanggal Lahir : Bunga Antoi/26 Desember 2001
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Jl. Yudistira, Kec. Tabir Selatan, Provinsi Jambi
No HP/Telpon : 082278905028
Judul Skripsi : Pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap *Turnover Intention* Yang Di Mediasi Dengan *Well-Being* Pada Karyawan Smart GPS Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis (skripsi) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis ini **Sah** apabila telah ditandatangani **Asli** oleh pembimbing, penguji, dan Ketua Prodi.

Padang, November 2024
Yang membuat pernyataan



Mayang Ariami Adelia Rahayu
NIM. 20059019

ABSTRAK

**Mayang Ariami : Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Turnover*
Adelia Rahayu *Intention* yang di Mediasi dengan *Well-Being* pada
(2020/20059019) karyawan Smart GPS Padang
Dosen Pembimbing : Chichi Andriani, SE., M,M**

Tujuan—Penelitian ini bertujuan untuk menguji : (1) pengaruh *emotional intelligence* terhadap *turnover intention* pada karyawan Smart GPS Padang (2) pengaruh *emotional intelligence* terhadap *well-being* pada karyawan Smart GPS Padang (3) pengaruh *well-being* terhadap *turnover intention* pada karyawan Smart GPS Padang (4) pengaruh *emotional intelligence* terhadap *turnover intention* dimediasi dengan *well-being* pada karyawan Smart GPS Padang.

Metodologi — Penelitian ini adalah penelitian kausal. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan Smart GPS Padang dengan jumlah 50 orang. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 50 orang karyawan yang diambil dengan menggunakan teknik total *sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan *Skala Likert*. Teknik analisis yang digunakan melalui *software* SmartPLS 4.

Hasil — Hasil pengolahan data pada penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) *emotional intelligence* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Smart GPS Padang (2) *emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *well-being* pada karyawan Smart GPS Padang (3) *well-being* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Smart GPS Padang (4) *emotional intelligence* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* dimediasi dengan *well-being* pada karyawan Smart GPS Padang.

Kata Kunci : *Emotional Intelligence, Turnover Intention, Well-Being.*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena dengan Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Turnover Intention* yang di mediasi dengan *Well-Being* pada Karyawan Smart GPS Padang”**. Dan shalawat berserta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada baginda rasulullah SAW sebagai suri tauladan kehidupan didunia ini.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Krismadinata, Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Prof Perengki Susanto, S.E, M.Sc, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Dr. Syahrizal, S.E, M.Si selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Chichi Andriani, S.E., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan senantiasa meluangkan waktu dalam membimbing penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Dr. Hendrik Heri Sandi, S.Pd., M.M dan Rini Sarianti, S.E., M.Si selaku dosen penelaah yang telah memberikan masukan yang bermanfaat bagi penulis dalam penulisan skripsi sehingga menjadi lebih baik.

6. Bapak Supan Weri Mandar, A.Md selaku Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah membantu dalam kelancaran proses administrasi dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.
7. Penulis mengucapkan terima kasih kepada para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang atas kontribusi yang sangat berharga bagi penulis dalam menempuh pendidikan. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan oleh staf administrasi, baik staf laki-laki maupun perempuan.
8. Karyawan Smart GPS Padang yang telah membantu dalam pengisian kuesioner penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
9. Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta dan rasa syukur kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Sarno dan Mamak Sutami. Terima kasih atas kasih sayang, doa, serta dukungan yang tiada henti sejak langkah pertama hingga pencapaian ini. Pengorbanan dan semangat yang diberikan menjadi kekuatan bagi penulis dalam menghadapi setiap tantangan. Semoga pencapaian ini dapat menjadi kebanggaan bagi Ayah dan Mamak, sebagai balasan atas semua yang telah diberikan dengan tulus. Dan penulis ucapkan Terima kasih atas segalanya.
10. Teruntuk keluarga tercinta, yang selalu memberikan kekuatan dan dukungan yang tak ternilai. Untuk adik-adik, Keke dan Ayu, yang selalu memberi semangat dan kebersamaan yang tak ternilai harganya. Untuk kakak dan om

penulis, Ida Suryani dan Teguh, yang selalu memberikan dukungan tulus dan nasihat penuh kebijaksanaan. Untuk keponakan tersayang, Elvaro, yang dengan senyumnya selalu menjadi penyemangat di setiap langkah. Serta untuk Bude Heri dan Mas Heri, yang dengan kasih dan perhatian selalu ada untuk mendukung. Terima kasih atas kehadiran dan doa-doa kalian yang telah memberi kekuatan sepanjang perjalanan ini.

11. Dengan segala rasa terima kasih, untuk sahabat-sahabat yang selalu ada, sahabat tersayang Lodina Faizah, Muthia Wahyuni, dan Wulandari Tri Rahayu. Terima kasih atas kebersamaan, kasih sayang, dan dukungan yang tak ternilai sepanjang perjalanan kuliah ini. Kehadiran kalian, dengan tawa, canda, dan semangat, telah mengisi hari-hari penulis dengan segala warna dan keceriaan yang membuat segala tantangan terasa lebih ringan. Semoga kita terus berbagi tawa dan pengalaman berharga dalam hidup ini.
12. Dengan segala rasa terima kasih, penulis ucapkan kepada sahabat tersayang, Siti Maesyaroh. Terima kasih atas semangatmu yang selalu mengajak penulis untuk pergi bermain di kala penulis tidak bersemangat. Kehadiranmu telah menjadi sumber keceriaan dan dukungan yang tak ternilai bahkan sebelum perjalanan kuliah ini. Semoga kita selalu menemukan kebahagiaan dalam setiap langkah yang kita ambil
13. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga bantuan, bimbingan, petunjuk, arahan dan kerja sama yang diberikan tidak sia-sia dikemudian hari dan semoga Allah SWT memberikan imbalan yang berlipat ganda. Dalam hal ini penulis menyadari bahwa pengetahuan yang dimiliki penulis masih sangat terbatas, oleh karena itu penulis meminta maaf atas kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis sangat berharap atas saran dan kritik yang positif dari banyak pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis sangat berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Padang, November 2024

Mayang Ariami Adelia Rahayu

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
B. Penelitian Relevan.....	34
C. Kerangka Konseptual	41
D. Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45
A. Desain Penelitian.....	45
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	45
C. Definisi Operasional Dan Variabel Penelitian.....	46
D. Populasi Dan Sampel Penelitian	49
E. Jenis Dan Sumber Data	50
F. Instrumentasi Dan Teknik Pengumpulan Data	51
G. Uji Instrumen Penelitian Dan Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. Gambaran Umum Perusahaan	62
B. Hasil Penelitian	65
C. Hasil Analisis Data.....	79

BAB V PENUTUP	105
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran.....	106
C. Keterbatasan.....	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Turnover 2019-2023	3
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3 Daftar Skor Jawaban Berdasarkan Skala Likert	52
Tabel 4 Kisi-kisi Kuesioner Penelitian	52
Tabel 5 Tabulasi Parameter Uji Validitas	59
Tabel 6 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	67
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	68
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	68
Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	69
Tabel 11 Distribusi Frekuensi Turnover Intention	70
Tabel 12 Distribusi Frekuensi Emotional Intelligence	73
Tabel 13 Distribusi Frekuensi Well-Being.....	76
Tabel 14 Outer Loading	80
Tabel 15 Average Variance Extracted	82
Tabel 16 Cross Loading	84
Tabel 17 Fornell-Larcker Creterium.....	86
Tabel 18 Cronbach Alpha dan Composite Reliability.	87
Tabel 19 Hasil Analisis R-Square.....	88
Tabel 20 Hasil Analisis Inner Mode	90
Tabel 21 Perhitungan Koefisien Variabel Mediasi.....	92
Tabel 22 Pengaruh Total	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	41
Gambar 2 Struktur Organisasi Smart GPS Padang.....	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan komponen penting dalam perusahaan, menurut jurnal *International Journal of Human Resource Management* (2018), pentingnya pengelolaan SDM yang efektif terbukti dapat mengoptimalkan kinerja karyawan, meningkatkan kepuasan kerja, dan memajukan kesejahteraan karyawan yang pada akhirnya menambah produktifitas perusahaan secara keseluruhan. Salah satu tujuan perusahaan adalah mencapai profit maksimal, yang dapat diwujudkan melalui perilaku perusahaan yang baik serta dengan rendahnya niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan (*turnover intention*). Salah satu masalah yang sering dihadapi perusahaan terkait karyawan adalah tingkat *turnover* yang tinggi.

Turnover intention, atau niat untuk pindah, merupakan fenomena yang umum terjadi di lingkungan kerja. *Turnover intention* merupakan salah satu bentuk perilaku penarikan diri dalam dunia kerja, sekaligus juga merupakan hak setiap individu untuk memilih apakah tetap bekerja atau keluar dari perusahaan tersebut (Brunetto *et al.* 2012). Wisantyo dan Madiistriyatno (2015) menguraikan *turnover intention* merupakan tingkat keluar masuk karyawan, terjadi ketika karyawan meninggalkan organisasi dan harus

digantikan. *Turnover intention* merupakan suatu persepsi subjektif dari anggota organisasi untuk berhenti dari pekerjaannya saat ini dengan tujuan untuk mencari kesempatan lain (Kartono, 2017). Sehingga, dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *turnover intention*, atau niat untuk pindah kerja adalah keinginan atau kecenderungan seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini dan mencari peluang kerja di tempat lain.

Tingginya tingkat *turnover* pada karyawan akan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan yang dapat menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian dalam kondisi tenaga kerja. Hal ini menghambat peningkatan SDM yang sangat krusial bagi pertumbuhan dan keberlanjutan perusahaan. Salah satu contoh yang nyata adalah pada perusahaan Smart GPS Padang, yang bergerak di bidang penjualan dan layanan kemanusiaan manajemen pengawasan aset kendaraan serta SDM menggunakan teknologi perangkat *GPS Tracker* dan *Android Device*. Meski fokus pada teknologi, pekerjaan layanan kemanusiaan di dalamnya seringkali membawa beban fisik, emosional, dan mental yang berat bagi para karyawan. Menurut Hamid *et al.*, (2022) rata-rata persentase tingkat *turnover* perusahaan jika dalam 1 tahun lebih dari 5%, maka dianggap cukup tinggi. Tingginya tingkat *turnover* tersebut dapat mengganggu efektivitas operasional perusahaan, meningkatkan biaya rekrutmen, dan menurunkan moral serta produktivitas karyawan yang tersisa. Berdasarkan data yang diterima dari Smart GPS Padang, dalam kurun

waktu 5 tahun terakhir, perusahaan mengalami tingkat *turnover* yang cukup tinggi, yang tentunya menambah tantangan dalam mempertahankan stabilitas dan kinerja optimal perusahaan.

Tabel 1 Data Turnover 2019-2023

Tahun	Karyawan Keluar	Total Karyawan	<i>Persentase Turnover</i>
2019	9	84	$(9 / 84) \times 100\% = 10,7\%$
2020	6	75	$(6 / 75) \times 100\% = 8\%$
2021	5	69	$(5 / 69) \times 100\% = 7,2\%$
2022	6	64	$(6 / 64) \times 100\% = 9,3\%$
2023	8	58	$(8 / 58) \times 100\% = 13,7\%$

Sumber : Smart GPS Padang (diolah sendiri)

Berdasarkan hasil dari tabel 1 data tingkat *turnover* karyawan yang diperoleh dari perusahaan, diketahui pada tahun 2019 sampai dengan 2023 telah tercatat sekitar 34 karyawan telah berhenti dari pekerjaannya dari total 84 karyawan, tingkat *turnover* sudah melebihi 5% dalam setahun. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, menurut Hamid *et al.*, (2022) angka-angka tersebut menunjukkan bahwa permasalahan pergantian karyawan di Smart GPS Padang menjadi permasalahan yang cukup serius karena jumlah karyawan yang berhenti dalam 5 tahun sudah melebihi rata-rata. Tingginya tingkat *turnover* mengindikasikan adanya tingkat *turnover intention* yang tinggi pula. Jika perusahaan tidak segera mengatasi sumber stres dan kelelahan melalui kebijakan yang meningkatkan kesejahteraan karyawan, tingkat *turnover* yang tinggi akan sulit untuk dihindari. Dijelaskan dalam penelitian Badubi, (2017) salah satu faktor yang dapat mempengaruhi

turnover intention karyawan dan mendapat perhatian dalam beberapa tahun terakhir adalah *emotional intelligence* (kecerdasan emosional).

Emotional intelligence (EI) adalah kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain (Jichul & Thomas, 2016). *Emotional intelligence* menuntut diri untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan diri sendiri dan orang lain, serta untuk menanggapinya dengan tepat, menerapkan dengan efektif energi emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari. Pada kenyataannya perlu diakui bahwa *emotional intelligence* memiliki peran yang sangat penting untuk mencapai kesuksesan di perusahaan, tempat kerja dan berkomunikasi di lingkungan masyarakat (Frengky, 2012).

Emotional intelligence pada individu dapat membantu organisasi untuk mengurangi *turnover intention* dan mempertahankan karyawan yang berharga. Avey *et al.*, (2019) menyatakan bahwa *emotional intelligence* merupakan salah satu faktor-faktor kunci yang mempengaruhi *turnover intention* pada karyawan di antara faktor-faktor lainnya. Hal ini menunjukkan pentingnya memahami hubungan antara *emotional intelligence* dengan *turnover intention* dalam konteks organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Brunetto *et al.* (2012), menyatakan bahwa *emotional intelligence* mempengaruhi persepsi karyawan terhadap kesejahteraan, dan berdampak negatif terhadap niat untuk

pindah. Ketika kesejahteraan karyawan meningkat, *emotional intelligence* mereka juga membaik, maka dapat mengurangi tingkat niat untuk berhenti bekerja.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan pada karyawan Smart GPS Padang, teridentifikasi beberapa masalah terkait *emotional intelligence*. Hasil survei menunjukkan bahwa banyak karyawan merasa mereka kurang memahami emosi yang mereka rasakan dan tidak merasa sepenuhnya mampu mengelola emosi mereka sendiri dengan baik. Selain itu, beberapa karyawan merasa kurang efektif dalam memahami emosi orang lain dan memotivasi rekan kerja mereka. Fenomena ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur tingkat *emotional intelligence* di antara karyawan, yang berpotensi meningkatkan kemungkinan mereka untuk meninggalkan organisasi. Rendahnya pemahaman dan perhatian dalam mengelola emosi dapat berdampak negatif pada kinerja, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk bertahan atau berpindah kerja. Ketika seorang karyawan memiliki *emotional intelligence* yang rendah, kemungkinan mereka untuk meninggalkan organisasi dapat meningkat, karena kurangnya pemahaman dan perhatian dalam mengelola emosi mereka (Surahman, 2023).

Fenomena yang terjadi di Smart GPS Padang terutama terlihat pada kemampuan karyawan untuk memahami emosi mereka sendiri. Terdapat beberapa karyawan yang merasa kurang memahami emosi yang mereka

rasakan, yang dapat berdampak pada kemampuan mereka dalam mengelola emosi, memotivasi diri, serta membangun hubungan yang baik dengan rekan kerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan dan mengembangkan *emotional intelligence* karyawan untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Sebagaimana dijelaskan oleh Gao *et al.*, (2020) bahwa perusahaan harus memahami bagaimana karyawan mengelola *emotional intelligence* mereka dengan efektif, sehingga tingkat *turnover intention* dapat mengalami penurunan.

Faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention* adalah *well-being* (kesejahteraan). Yuda dan Ardana dalam (Novel dan Marchyta, 2021) menjelaskan, *turnover* dapat terjadi karena banyaknya penyebab, akan tetapi *well-being* menjadi penyebab yang paling sering terjadi di dalam perusahaan. Bila mana *well-being* karyawan dirasa cukup tinggi maka *turnover* karyawan cenderung lebih rendah, sebaliknya bila mana *well-being* karyawan cukup rendah maka *turnover* cenderung lebih tinggi. Menurut buku yang ditulis oleh Maryatmi (2021:12) *Well-being* merupakan sebuah konsep yang berkaitan dengan perasaan individu mengenai aktivitas-aktivitasnya dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *well-being* merupakan kesejahteraan atau kondisi baik secara fisik, mental, dan emosional seorang individu dalam menjalani kehidupannya sehari-hari.

Penelitian Brunetto *et al.* (2012) menunjukkan bahwa *well-being* di tempat kerja memediasi hubungan antara *emotional intelligence* dan *turnover intention* pada polisi melalui mekanisme berikut: *emotional intelligence* yang tinggi membantu polisi mengelola stres dan emosi mereka dengan lebih baik, yang meningkatkan *well-being* di tempat kerja. *Well-being* yang meningkat ini kemudian memperkuat *emotional intelligence*, karena polisi yang merasa sejahtera cenderung lebih puas dan memiliki rasa keterikatan yang lebih kuat dengan organisasi. *Emotional intelligence* yang tinggi pada organisasi dapat mengurangi *turnover intention*, karena polisi merasa lebih terikat pada pekerjaan mereka dan kurang cenderung mencari peluang di tempat lain. Dengan demikian, *well-being* berperan sebagai mediasi, menjelaskan bagaimana *emotional intelligence* dapat secara tidak langsung mengurangi *turnover intention* melalui peningkatan *well-being* pada karyawan.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan pada karyawan Smart GPS Padang, ditemukan bahwa fenomena *well-being* masih memerlukan perhatian lebih di perusahaan. Terdapat beberapa karyawan merasa kurang puas dengan kehidupan dan pekerjaan mereka saat ini, serta merasa kebahagiaan yang dialami belum optimal. Selain itu keterlibatan karyawan dalam pekerjaan tergolong rendah, terdapat karyawan merasa kurang menikmati atau tidak tertarik terhadap tugas yang diberikan. Meskipun sebagian besar merasa memiliki hubungan yang baik dan saling mendukung

dengan keluarga serta teman, masih terdapat karyawan yang merasakan dukungan sosial yang diterima belum memadai, dalam aspek makna hidup, sebagian karyawan merasa bahwa kehidupan mereka memberikan dampak positif bagi orang lain, dan manfaat dari pencapaian yang diperoleh dirasakan kurang memberikan kepuasan pribadi. Hal ini mengindikasikan bahwa *well-being* karyawan perlu ditingkatkan untuk memperbaiki kualitas hidup mereka secara menyeluruh dan mengurangi *turnover intention*.

Namun, belum banyak penelitian yang mengeksplorasi hubungan antara *emotional intelligence*, *turnover intention*, dan *well-being* secara bersamaan. Berdasarkan jabaran permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengetahui lebih lanjut aspek-aspek terkait ke dalam bentuk skripsi yang berjudul **“PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* YANG DI MEDIASI DENGAN *WELL-BEING* PADA KARYAWAN SMART GPS PADANG”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Masih tingginya tingkat *turnover*, berdasarkan data yang disediakan oleh perusahaan Smart GPS Padang.

2. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* : *turnover intention* atau niat untuk pindah kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah *emotional intelligence*.
3. Hubungan *emotional intelligence* dengan *turnover intention*: Penelitian menunjukkan bahwa *emotional intelligence* memiliki hubungan negatif dengan *turnover intention*.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, agar fokus penelitian lebih sesuai dengan konteks yang telah ditentukan, maka penulis membatasi variabel yang diduga memiliki kaitan yang erat dengan *turnover intention* pada karyawan Smart GPS Padang yaitu *emotional intelligence* dan *well-being*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang diteliti dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *emotional intelligence* terhadap *turnover intention* pada karyawan Smart GPS Padang ?
2. Bagaimana pengaruh *emotional intelligence* terhadap *well-being* pada karyawan Smart GPS Padang ?
3. Bagaimana pengaruh *well-being* terhadap *turnover intention* pada karyawan Smart GPS Padang ?

4. Bagaimana pengaruh *emotional intelligence* terhadap *turnover intention* yang di mediasi dengan *well-being* pada karyawan Smart GPS Padang ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *emotional intelligence* terhadap *turnover intention* pada karyawan Smart GPS Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *emotional intelligence* terhadap *well-being* pada karyawan Smart GPS Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *well-being* terhadap *turnover intention* pada karyawan Smart GPS Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh *emotional intelligence* terhadap *turnover intention* yang di mediasi dengan *well-being* pada karyawan Smart GPS Padang.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca, manfaat tersebut sebagai berikut :

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang kebutuhan persiapan yang diperlukan agar mahasiswa tingkat akhir dapat

mengetahui rencana intervensi yang tepat sebelum mereka lulus. Selain itu, harapannya penelitian ini dapat memberikan sumbangan literatur yang berguna untuk penelitian lain yang ingin melakukan penelitian dengan variabel yang sama berupa *emotional intelligence*, *turnover intention*, dan *well-being*. Harapan penelitian ini juga dapat memberikan sumbangsi literasi terhadap bidang SDM secara menyeluruh.

2. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara langsung terhadap subjek dalam penelitian, yaitu karyawan Smart GPS Padang dan pihak Smart GPS Padang yang terkait dengan pengalaman mengalami *turnover intention* di tempat kerja.

a. Bagi karyawan Smart GPS Padang

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat membantu karyawan Smart GPS Padang untuk mengidentifikasi pengaruh *emotional intelligence* terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh *well-being*, serta menjadi bahan refleksi terkait kondisinya di tempat kerja.

b. Bagi Pihak Smart GPS Padang

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pihak Smart GPS Padang terkait dengan fenomena *turnover intention* yang terjadi pada karyawan Smart GPS

Padang dikarenakan *emotional intelligence* dan *well-being*. Penelitian ini dapat menjadi masukan untuk Smart GPS Padang agar dapat mengurangi dan mencegah *turnover intention* pada karyawan Smart GPS Padang, serta sebagai landasan intervensi untuk mengoptimalkan strategi retensi karyawan, agar mengurangi *turnover intention* dan meningkatkan stabilitas tenaga kerja di perusahaan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji pengaruh *emotional intelligence* terhadap *turnover intention* melalui *well-being* sebagai variabel mediasi pada karyawan Smart GPS Padang. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *software* SmartPLS versi 4. Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh secara langsung, negatif, dan signifikan antara *emotional intelligence* terhadap *turnover intention* pada karyawan Smart GPS Padang. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila tingkat *emotional intelligence* karyawan meningkat, maka akan berkurangnya niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan.
2. Terdapat pengaruh secara langsung, positif, signifikan antara *emotional intelligence* terhadap *well-being* pada karyawan Smart GPS Padang. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi *emotional intelligence* karyawan, semakin baik kondisi *well-being* yang dirasakan oleh karyawan di Smart GPS Padang.
3. Terdapat pengaruh secara langsung, negatif, signifikan antara *well-being* terhadap *turnover intention* pada karyawan Smart GPS Padang. Hal ini

dapat diartikan apabila *well-being* karyawan meningkat, maka *turnover intention* karyawan akan menurun.

4. Terdapat pengaruh secara tidak langsung (mediasi), negatif, signifikan antara *emotional intelligence* terhadap *turnover intention* melalui *well-being* sebagai variabel mediasi pada karyawan Smart GPS Padang. Hal ini dapat diartikan bahwa *emotional intelligence* yang tinggi akan meningkatkan *well-being* karyawan, yang pada gilirannya akan mengurangi niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

B. Saran Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian, terbukti bahwa *well-being* memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi *turnover intention*. Hal ini dibuktikan secara empiris melalui analisis data yang menunjukkan koefisien *well-being* sebesar -0,495, jauh lebih besar dibandingkan dengan nilai koefisien *emotional intelligence* yang memiliki nilai -0,257. Hasil ini mengungkapkan bahwa *well-being* menjadi faktor utama dan paling berpengaruh dalam menurunkan *turnover intention*, sementara *emotional intelligence* berperan sebagai faktor kedua yang juga memiliki dampak signifikan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memprioritaskan pengembangan *well-being* di antara karyawan. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan fasilitas dan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan karyawan, memberikan peluang pengembangan diri dan pertumbuhan karir yang jelas, membangun budaya organisasi yang mendukung kesejahteraan dan

keseimbangan hidup-kerja karyawan, serta memberikan pengakuan dan apresiasi yang memadai atas kontribusi karyawan.

Meskipun *well-being* memiliki pengaruh yang lebih besar dalam mempengaruhi *turnover intention*, perusahaan juga perlu memperhatikan pengembangan *emotional intelligence* karyawan. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan pelatihan dan *workshop* tentang manajemen emosi, komunikasi efektif, dan keterampilan interpersonal, mendorong budaya saling mendukung dan kolaborasi di antara karyawan, serta memberikan peluang bagi karyawan untuk mengembangkan empati, kesadaran diri, dan kemampuan beradaptasi.

C. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain:

1. Ukuran sampel yang digunakan tergolong kecil, yaitu hanya 50 orang.
Hal ini membatasi kemampuan untuk membandingkan temuan dengan objek penelitian yang lebih luas, disebabkan oleh keterbatasan sumber daya, waktu, dan tenaga peneliti.
2. Selama proses pengumpulan data, respons yang diberikan oleh partisipan melalui survei mungkin tidak selalu mencerminkan pemikiran mereka secara akurat. Fenomena ini dapat terjadi akibat perbedaan kognisi, praanggapan, dan pemahaman di antara responden, serta faktor lain seperti kejujuran dalam memberikan respons.

3. Penelitian ini dibatasi hanya pada karyawan Smart GPS Padang, yang disebabkan oleh keterbatasan sumber daya, tenaga, dan waktu yang dimiliki oleh peneliti.

D. Saran Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam menggali lebih dalam mengenai hubungan antara *emotional intelligence*, *well-being*, dan *turnover intention*. Peneliti di masa depan disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan indikator yang lebih beragam dan metodologi yang berbeda, faktor yang mempengaruhi *turnover intention*, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penelitian ini. Selain itu, memperluas sampel penelitian ke berbagai industri dan organisasi dapat menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dan meningkatkan generalisasi hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A.Z. and Sunarto, A. (2023) 'Pengaruh Kecerdasan emosional, Beban Kerja, Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap turnover intention Pada pt. Resolusi Angkasa Raya kota Tangerang', *Jurnal Arastirma*, 3(2), p. 236. <https://doi.org/10.32493/arastirma.v3i2.29688>
- Akhtar, M. W., Ghufuran, H., & Fatima, T. (2017). The effect of emotional intelligence on turnover intentions; the role of employee well-being, engagement and perceived organizational support. *Jinnah Business Review*, 5(2), 69–80. <https://doi.org/10.53369/skye6894>
- Avey, J.B. *et al.* (2019) 'Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance', *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), pp. 127–152. <https://doi.org/10.1002/hrdq.20070>
- Bar-On, Reuven. (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence. *Psicothema*. 18 Suppl. 13-25.
- Bartock, A. (2019). A study on the relationship between emotional intelligence and employee turnover. *Performance Improvement*, 58(5), 6–21. <https://doi.org/10.1002/pfi.21865>
- Brunetto, Y. *et al.* (2012) 'Emotional intelligence, job satisfaction, well-being and engagement: Explaining organisational commitment and turnover intentions in policing', *Human Resource Management Journal*, 22(4), pp. 428–441. <https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.2012.00198.x>
- Chen, Y., Peng, Y., & Fang, P. (2016). Emotional intelligence mediates the relationship between age and subjective well-being. *The International Journal of Aging and Human Development*, 83(2), 91–107. <https://doi.org/10.1177/0091415016648705>
- Clarke, N., & Mahadi, N. (2016). Differences between follower and dyadic measures of LMX as mediators of emotional intelligence and employee performance, well-being, and turnover intention. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(3), 373–384. <https://doi.org/10.1080/1359432x.2016.1263185>
- Frothingham M.B (2024) Emotional intelligence (EQ): Components and examples, Simply Psychology. Available at: <https://www.simplypsychology.org/emotional-intelligence.html>
- Giao, H.N. *et al.* (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*, 12(5), p. 1857.
<https://doi.org/10.3390/su12051857>
- Guerra-Bustamante, J., León-del-Barco, B., Yuste-Tosina, R., López-Ramos, V. M., & Mendo-Lázaro, S. (2019). Emotional intelligence and psychological well-being in adolescents. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(10), 1720. <https://doi.org/10.3390/ijerph16101720>
- Hamid, S.W., Isyandi and Samsir (2022) 'Pengaruh Personal Resources dan workplace well being Terhadap Keterikatan karyawan dan turnover intention pada pt. Indah Kiat Pulp and paper perawang divisi logistic container', *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 5(1). <https://doi.org/10.7454/jsht.v5i1.1015>
- Hermawan Prasetya, H. and Ariyanto, D. (2019) 'Pengaruh stress Kerja Dan emotional intelligence terhadap turnover intention internal auditor', *E-Jurnal Akuntansi*, 29(1), p. 356. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v29.i01.p23>
- Ike, O. O. Ugwu, L. E., Enwereuzor, I. K. Eze, I. C., Omeje, O. & Okonkwo, E. (2023a, September 11). *Expanded-multidimensional turnover intentions: Scale Development and validation - BMC psychology*. BioMed Central. <https://doi.org/10.1186/s40359-023-01303-2>
- Jichul Jang, R. Thomas George. 2016. The Relationship of Emotional Intelligence to Job Stress, Affective Commitment, and Turnover Intention among Restaurant employees. *International Journal of American Accounting Association*. 1(4): h: 1-5
- Jordan, P.J. & Lawrence, S.A. (2009) Emotional intelligence in Teams: Development and initial validation of the Workgroup Emotional Intelligence Profile – Short Version (WEIP-S). *Journal of Management & Organization*, 15 (4), 452 - 469
- Kartono, K. and Hilmiana, H. (2018) 'Job burnout: A mediation between emotional intelligence and turnover intention', *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 19(2), pp. 109–121. <https://doi.org/10.24198/jbm.v19i2.189>
- Khamisa, N., Peltzer, K., Ilic, D., & Oldenburg, B. (2017). Effect Of Personal And Work Stress On Burnout, Job Satisfaction And General Health Of Hospital Nurses In South Africa. *Health Sa Gesondheid*, 22, 252–258. <https://doi.org/10.1016/J.Hsag.2016.10.001>
- M. Badubi, R. (2017) 'Theories of motivation and their application in organizations: A risk analysis', *INTERNATIONAL JOURNAL OF INNOVATION AND ECONOMIC DEVELOPMENT*, 3(3), pp. 44–51. <http://dx.doi.org/10.18775/ijied.1849-7551-7020.2015.33.2004>

- Majorsy, U. Suryani, A. Mayangsari, E et al. (2018). Faktor_Faktor_Yang_Mempengaruhi_Well_Being.
- Maryatmi, A.S. (2021) *Well-being di Dunia Kerja*. <https://doi.org/10.31237/osf.io/g7ahj>
- Maulana, Herdiyan. Khawaja, Nigar. & Obst, Patricia. (2019). *Development and validation of the Indonesian Well-being Scale*. Asian Journal of Social Psychology, 22, 268–280. <https://doi.org/10.1111/ajsp.12366>
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1989). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433–442. [https://doi.org/10.1016/0160-2896\(93\)90010-3](https://doi.org/10.1016/0160-2896(93)90010-3)
- Melita, N. (2023). Emotional intelligence, distancing, and learning a new skill as strategies to combat the deleterious effects of emotional labor on attorney wellbeing. *Frontiers in Behavioral Neuroscience*, 17. <https://doi.org/10.3389/fnbeh.2023.1221145>
- Meisler, G. (2013). Empirical exploration of the relationship between emotional intelligence, perceived organizational justice and turnover intentions. *Employee Relations*, 35(4), 441–455. <https://doi.org/10.1108/er-05-2012-0041>
- Mishra, S. K., & Bhatnagar, D. (2009a). Linking emotional dissonance and organizational identification to turnover intention and well-being. *Academy of Management Proceedings*, 2009(1), 1–6. <https://doi.org/10.5465/ambpp.2009.44251800>
- Mittal, S. (2020). Ability-based emotional intelligence and career adaptability: role in job-search success of university students. Higher Education, Skills and Work-Based Learning, <https://doi.org/10.1108/HESWBL-10-2019-0145>
- Mohammad, Falahat. Chai, Lau Teck. Aun, Law Kian. Migin, Melissa W. (2014). EMOTIONAL INTELLIGENCE AND TURNOVER INTENTION. *INTERNATIONAL JOURNAL of ACADEMIC RESEARCH*. <https://doi.org/10.7813/2075-4124.2014/6-4/B.33>
- Nanda, M., & Randhawa, G. (2020). Emotional intelligence, work-life balance, and work-related well-being: A proposed mediation model. *Colombo Business Journal*, 11(2), 1–23. <https://doi.org/10.4038/cbj.v11i2.62>
- Ryan, R.M. and Deci, E.L. (2001) ‘On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being’, *Annual Review of Psychology*, 52(1), pp. 141–166. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.141>

- Sanjaya. Frengky., (2012). Peran Kecerdasan Emosional pada Stres Kerja. *Jurnal Dinamika Manajemen*. 3(2): h: 155-163
- Seligman, Martin. (2011). *Flourish: A Visionary New Understanding of Happiness and Well-Being*. Free Press, New York. 2011
- Seligman, Martin. (2016). PERMA and the building blocks of well-being. *The Journal of Positive Psychology*. 13. 1-3
- Singh, A. Chawla, C. Sethi, S et al. (2024). Work-Life Balance Policies: Impact on Employee Well-being and Organizational Effectiveness. *Journal of Informatics Education and Research*. 1526-4726.
- Subakti, A., Syahrizal, A.I. and Kurniawan, E.D. (2023) ‘Analisis Penyebab turnover intention Karyawan Pada perusahaan Dalam novel resign Karya Almira bastari’, *Jurnal Manajemen Kreatif dan Inovasi*, 2(1), pp. 251–260. <https://doi.org/10.59581/jmki-widyakarya.v2i1.2187>
- Sudibjo, N., & Sutarji, T. (2020). The roles of job satisfaction, well-being, and emotional intelligence in enhancing the teachers’ employee engagements. *Management Science Letters*, 2477–2482. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.4.002>
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Supriadi, K. Trang, I. Rogi, M et al. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Turnover Intention Di Pt. Sinar Galesong Prima Cabang Boulevard Manado Analysis Of Factors That Cause Turnover Intention At Pt. Sinar Galesong Prima Branch Boulevard Manado. Universitas Sam Ratulangi. 9(3). pp. 1215-1224.
- Surahman, M. (2023) ‘Hubungan Kecerdasan emosional Dengan turnover intention’, *Bisman (Bisnis dan Manajemen): The Journal of Business and Management*, 6(2), pp. 468–479. <https://doi.org/10.36815/bisman.v6i2.2836>
- Watoni, M. H., & Suyono, J. (2020). Pengaruh kesejahteraan kerja pada turnover intention: Studi pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta (UMBY)*. Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Wisantyo, & Madiistriyatno. (2015). Pengaruh stres kerja, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap turnover intention. *Jurnal Mix*, Volume V no.1, 54-69.
- Wood, G. et al. (2018) ‘International Journal of Human Resource Management (IJHRM) special issue on: International human resource management in

contexts of high uncertainties', *The International Journal of Human Resource Management*, 29(7), pp. 1365–1373.
<https://doi.org/10.1080/09585192.2018.1477547>

Xu, X., Pang, W., & Xia, M. (2020). Are emotionally intelligent people happier? A meta-analysis of the relationship between emotional intelligence and subjective well-being using Chinese samples. *Asian Journal of Social Psychology*, 24(4), 477–498. <https://doi.org/10.1111/ajsp.12445>