

## PERAN KEPUASAN KERJA DALAM MEMEDIASI PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL

A.A Sayu Mirah Ladysia Vitaloka<sup>1</sup>  
I Gusti Salit Ketut Netra<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
E-mail: sayumirah@yahoo.co.id

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh karena keseluruhan anggota populasi dijadikan sebagai sampel, dan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 33 orang. Data di analisis menggunakan teknik analisis jalur dan uji sobel. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Kepuasan kerja memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional. Komitmen organisasional karyawan dapat ditingkatkan dengan menjaga kepuasan kerja karyawan dan meningkatkan kecerdasan emosional dalam diri karyawannya.

**Kata Kunci:** komitmen organisasional, kecerdasan emosional, kepuasan kerja

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the role of job satisfaction in mediating the influence of emotional intelligence on organizational commitment. The sampling technique used in this study is saturated samples because the entire population is used as a sample, and the number of samples used is 33 people. Data were analyzed using path analysis techniques and multiple tests. The results of data analysis showed that emotional intelligence had a positive and significant effect on job satisfaction. Job satisfaction has a positive and significant effect on organizational commitment. Emotional intelligence has a positive and significant effect on organizational commitment. Job satisfaction mediates the influence of emotional intelligence on organizational commitment. Employee organizational commitment can be improved by maintaining employee job satisfaction and increasing emotional intelligence in employees.*

**Keywords:** organizational commitment, emotional intelligence, job satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang dibutuhkan setiap organisasi. Sumber daya yang baik pastinya akan menghasilkan tenaga kerja profesional yang nantinya akan mampu memajukan suatu organisasi maupun perusahaan. Aset organisasi yang paling berharga yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan dan harus diperhatikan oleh manajemen adalah aset tenaga kerja dari perusahaan tersebut guna membantu dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan perusahaan (Trianto dan Sugiharto, 2010). Sumber daya manusia juga dikatakan sebagai sumber penggerak utama organisasi dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan (Bangun *et al.*, 2017).

Jika suatu perusahaan tidak memiliki sumber daya yang kuat maka perusahaan tersebut tidak akan berjalan dengan baik, karena sumber daya manusia merupakan kunci dari keberhasilan setiap perusahaan. Demi mewujudkan tujuan perusahaan maka diperlukan adanya suatu komitmen organisasional dalam diri seorang karyawan. Komitmen bahwa seseorang tersebut setia terhadap perusahaannya.

Faisal dan Rehman (2012), berpendapat bahwa komitmen organisasional adalah salah satu tujuan utama dalam upaya organisasi memelihara keberadaan karyawan. Amiruddin (2011), mendefinisikan komitmen organisasional sebagai suatu hubungan antara individu dengan organisasi yang meliputi nilai-nilai dan tujuan perusahaan. Setiap perusahaan haruslah selalu mempertahankan komitmen organisasionalnya karena komitmen merupakan hal yang penting yang berada dalam diri seorang karyawan (Auda, 2016).

Komitmen organisasional juga bisa diartikan sebagai usaha seseorang untuk mempertahankan dirinya dalam suatu organisasi yang disukai, mempertahankan nilai-nilai dan tujuan organisasi serta sebuah usaha yang kuat untuk menjaga nama organisasi tersebut (Luthans, 2002). Griffin (2004:107), mengatakan bahwa komitmen organisasional mencerminkan sejauh mana karyawan tersebut mengenali dan mengikat dirinya pada organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan juga dituntut untuk mampu mengendalikan emosi yang ada dalam dirinya untuk menghadapi kemungkinan suatu masalah yang akan terjadi (Damaryanthi dan Dewi, 2016). Karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi dikatakan akan lebih berkomitmen terhadap organisasinya (Rachmelya dan Arna, 2017).

Teori kecerdasan emosional mengatakan seseorang yang mampu memahami dan menyadari perasaannya sendiri, mengendalikan stres, dan emosi negatif (Kafeitos dan Zampetakis, 2008), tentu dapat memiliki hubungan yang lebih baik dengan rekan kerja dan supervisor, yang berakhir dengan peningkatan kepuasan kerja (Wong dan Law, 2002), dan komitmen organisasional (Sy *et al.*, 2006). Kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan untuk memahami emosi yang ada dalam diri sendiri dan membaca emosi orang lain (Seyal dan Afzaal, 2013). Untuk mencapai kesuksesan dalam dunia kerja tidak hanya kecerdasan kognitif yang diperlukan tetapi kecerdasan emosional juga sangat diperlukan (Goleman, 2000:197). Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu mengenali dirinya sendiri, mampu berperilaku positif terhadap orang lain, serta mampu menjalin hubungan sosial yang baik dengan orang lain (Efendi dan

Sutanto, 2013). Untuk menghasilkan hasil organisasi yang diinginkan maka diperlukannya ketrampilan kecerdasan emosional dalam diri seorang karyawan guna menghasilkan kualitas yang dinamis dan signifikan (Harms dan Credé, 2010).

Ealias dan George (2012), karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu dalam mengembangkan strategi untuk mengatasi segala konsekuensi yang kemungkinan akan timbul. Gunduz *et al.* (2012), kecerdasan emosional terdiri atas suatu kemampuan untuk mengenali pengakuan emosional dan mengatur emosionalnya. Suatu perusahaan sangat memerlukan kecerdasan emosional dari setiap karyawannya, karena kecerdasan emosional seseorang dapat meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan (Mahdani dkk., 2017). Diyakini bahwa seorang pekerja dengan kecerdasan emosional yang tinggi maka akan memiliki kepuasan kerja yang besar (Batool *et al.*, 2017).

Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang bersifat individual karena kepuasan kerja merupakan sejauh mana orang menyukai (kepuasan) atau ketidaksukaan mereka terhadap pekerjaannya (Spector, 1997: 2). Kepuasan kerja adalah salah satu masalah yang penting dan banyak diteliti dalam bidang perilaku organisasi (Kowey, 2016). Kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Rivai dan Sagala, 2010:51). Kepuasan kerja dapat dipahami dalam hal hubungan dengan faktor-faktor kunci lainnya, seperti kesejahteraan umum, stres di tempat kerja, kontrol di tempat kerja, dan kondisi kerja (Tomažević *et al.*, 2014).

Robbins (2003:52), mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap yang dimiliki para pekerja yang menunjukkan reaksi mereka terhadap jumlah penghargaan yang diterima dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Seorang karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya maka tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada akhirnya akan mengalami frustrasi akibat depresi (Handoko, 2007:193). Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih merasa ceria, ramah, responsif sehingga dihargai oleh karyawan dan karyawan yang puas tidak akan mudah berpindah kerja (Robbins dan Timothy, 2015:49). Mohammed dan Eleswed (2013), mengatakan bahwa karyawan yang puas terhadap pekerjaannya cenderung lebih aktif, kreatif, inovatif, setia dan fleksibel terhadap pekerjaannya. Sinambela (2012:255), seseorang yang merasa puas dengan pekerjaannya akan memiliki keinginan untuk setia terhadap organisasi sehingga akan berkomitmen untuk bertahan dalam organisasi. Karyawan dikatakan akan lebih berkomitmen dalam memberikan layanan terhadap konsumen jika mereka merasa puas terhadap pekerjaan dan diberikan kesempatan untuk berkarir (Luqman *et al.*, 2012). Auda (2016), menemukan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasional.

LPD adalah lembaga keuangan yang bersifat khusus yakni lembaga keuangan milik komunitas desa adat Bali yang merupakan wadah kekayaan desa yang menjalankan fungsinya dalam bentuk usaha-usaha kearah peningkatan taraf hidup warga dan banyak menunjang pembangunan desa. LPD dapat berkembang dengan baik apabila semua aspek-aspek pendukung yang ada didalamnya

mendapat perhatian yang baik dari manajemen. Termasuk salah satunya adalah bagaimana proses LPD tersebut dalam memperoleh laba, walaupun LPD tidak semata-mata berorientasi pada laba namun di dalam menjalankan aktivitas usahanya harus memperhatikan bagaimana upaya yang dapat dilakukan agar posisinya tetap menguntungkan sehingga kelangsungan LPD itu sendiri dapat terjaga.

Lembaga Perkreditan Desa Pakraman Padangsambian merupakan lembaga perekonomian yang bernaung di desa Padangsambian. Bidang usaha dari LPD Desa Pakraman Padangsambian adalah usaha dalam bidang simpan pinjam. Disamping dua kegiatan utama lembaga perbankan, kegiatan usaha lain yang dilakukan oleh LPD Desa Pakraman Padangsambian adalah kegiatan pelayanan jasa pembayaran listrik, air, dan telepon. Data mengenai jumlah karyawan pada LPD Desa Pakraman Padangsambian pada tahun 2018 dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.**  
**Data Karyawan Menurut Bagian LPD Desa Pakraman Padangsambian 2018**

No	Bagian	Jumlah (orang)
1	Kepala	1
2	Tata Usaha	1
3	Bendahara	1
4	Pelaksana	
	- Bagian Kredit	5
	- Bagian Umum	9
	- Bagian Dana	11
	- Bagian Kas Pembantu	6
	Jumlah	34

*Sumber* : LPD Desa Pakraman Padangsambian, 2018

Tabel 1 menunjukkan bahwa total jumlah SDM pada LPD Desa Pakraman Padangsambian berjumlah 34 orang. Hasil wawancara dengan beberapa karyawan LPD Desa Pakraman Padangsambian dapat ditemui adanya permasalahan

mengenai kepuasan kerja dan komitmen karyawannya. Menurunnya kepuasan kerja tersebut disebabkan karena kurangnya kesempatan bagi karyawan untuk promosi jabatan serta imbalan yang diterima karyawan tidak sesuai dengan beban kerja yang dikerjakan. Pemberian imbalan yang tidak sesuai dapat membuat karyawan merasa resah, dan akibatnya tidak ada gairah karyawan untuk bekerja sehingga kepuasan kerjanya akan menurun dan karyawan pun cenderung memiliki komitmen yang rendah terhadap organisasi tempatnya bekerja. Menurunnya tingkat kepuasan kerja karyawan dan rendahnya komitmen organisasional pada LPD Desa Pakraman Padangsambian tidak luput dari kurangnya tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki yang ditandai dengan kurangnya pemahaman karyawan dalam mengatur emosi yang ada dalam dirinya juga kurangnya pemahaman karyawan dalam memahami emosi yang ada pada rekan kerjanya. Solidaritas kerja dalam tim sangat diperlukan agar tidak terjadinya stres karyawan akibat beban kerja yang tumpang tindih. LPD Desa Pakraman Padangsambian memberikan imbalan kepada karyawan yang berupa gaji, tunjangan dan THR, seperti disajikan pada Tabel 1.2 berikut ini.

**Tabel 2.**  
**Kompensasi Pada LPD Desa Pakraman Padangsambian Tahun 2018**

No.	Komponen	Imbalan
1	Gaji	
2	Tunjangan	- Jabatan - Kesehatan - Hari tua - Prestasi
3	THR	- Hari raya galungan - Hari raya nyepi

*Sumber* : LPD Desa Pakraman Padangsambian, 2018

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat kompensasi yang diberikan LPD Desa Pakraman Padangsambian pada karyawan, masih ada tunjangan yang masih

kurang belum diberikan LPD terhadap karyawan seperti tunjangan asuransi, tunjangan kematian, tunjangan pendidikan anak, tunjangan perumahan dan tunjangan transport yang belum diberikan membuat karyawan kurang puas atas imbalan yang diberikan oleh LPD. Meskipun karyawan LPD mendapatkan THR hari raya galungan dan hari raya nyepi, namun tetap saja karyawan LPD masih kurang puas dengan THR yang diberikan karena THR hari raya galungan dan nyepi tidak seberapa nominalnya sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja karyawannya tergolong rendah karena imbalan yang diterima belum sepenuhnya mencukupi.

Robbins (2008:111), menyatakan bahwa ada beberapa respon karyawan terhadap ketidakpuasan yaitu keluar, kesetiaan dan pengabaian. LPD Desa Pakraman Padangsembian mempunyai masalah mengenai kepuasan kerja karyawan yang dapat dilihat dari ketidaksetiaan karyawan contohnya seperti tingkat absensi karyawan yang tergolong tinggi, seperti disajikan pada Tabel 3 berikut ini.

**Tabel 3.**  
**Tingkat Absensi Karyawan LPD Desa Pakraman Padangsembian**

<b>Bulan (1)</b>	<b>Jumlah Karyawan (2)</b>	<b>Jumlah Hari Kerja (3)</b>	<b>Jumlah Hari Kerja/Bulan (4)</b>	<b>Total Absensi (Tanpa Keterangan) (5)</b>	<b>Jumlah Hari Kerja Efektif (6)</b>	<b>Persentase (%)=(5)/(4) x 100%</b>
Januari	33	26	858	50	808	5,82
Februari	33	23	759	31	728	4,08
Maret	33	22	726	52	674	7,16
April	33	24	792	51	741	6,43
Mei	33	22	726	64	662	8,81
Juni	33	21	693	29	664	4,18
Juli	33	26	858	58	800	6,75
<b>Jumlah Rata- Rata</b>		<b>164</b>	<b>5412</b>	<b>335</b>	<b>5077</b>	<b>43,23 6,17</b>

*Sumber* : LPD Desa Pakraman Padangsembian, 2018

Tabel 3 menunjukkan tingkat absensi karyawan LPD Desa Pakraman Padangsambian tahun 2018 cenderung berfluktuasi. Berdasarkan Tabel 3 dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat absensi karyawan LPD Desa Pakraman Padangsambian bulan Januari sampai dengan bulan Juli 2018 yaitu persentase 6,17. Absensi 0 sampai dengan 2 persen dinyatakan baik, 3 persen sampai dengan 10 persen dinyatakan tinggi, dan diatas 10 persen dinyatakan tidak wajar (Flippo, 2001:281). Kemangkiran karyawan tanpa keterangan merupakan keadaan yang merugikan perusahaan. Rata-rata absensi diatas 3 persen merupakan tingkat absensi yang dinyatakan tinggi, dapat dilihat bahwa ketidaksetiaan karyawan bisa terlihat dan kepuasan kerja karyawan cenderung rendah sehingga komitmen organisasionalnya pun menurun.

Raza *et al.* (2014), mengatakan bahwa komitmen organisasional adalah ikatan emosional serta perasaan kasih sayang karyawan terhadap organisasinya. Beberapa ahli mendefinisikan komitmen organisasional dengan berbagai macam pandangan namun tetap memiliki arti yang sama. Komitmen organisasional dikatakan sebagai dimana seorang individu memihak kepada organisasi dan tujuan-tujuan serta keinginannya dalam mempertahankan keanggotaannya (Robbins, 2008:97).

Simamora (2008:78), mendefinisikan bahwa komitmen organisasional merupakan rasa identifikasi kepercayaan terhadap nilai-nilai dalam sebuah organisasi, keterlibatan dalam kepentingan organisasi dan loyalitas untuk tetap menjadi anggota organisasi. Meyer dan Allen (1991), mengatakan bahwa komitmen organisasional sebagai pendekatan antara karyawan dengan

organisasinya yang berakhir pada keputusannya bertahan atau keluar dari organisasi. Priansa (2014:232), menyebutkan bahwa komitmen organisasional merupakan identifikasi rasa, keterlibatan, dan loyalitas yang ditunjukkan karyawan untuk organisasinya.

Goleman (2002:512), mengajukan sebuah teori yang disebut dengan teori kecerdasan emosional. Teori kecerdasan emosional mengacu pada kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa. Teori kecerdasan emosional adalah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk memahami diri sendiri, emosi dan perasaan orang lain (Khalili, 2011).

Teori kecerdasan emosional mengatakan jika seseorang mampu menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain maka orang tersebut akan memiliki tingkat emosional yang baik dan nantinya akan mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya (Cooper dan Sawaf, 1998:34). Mayer *et al.* (2000:102), mengatakan bahwa kecerdasan emosional dapat memberikan wawasan baru dalam perilaku organisasi. Teori kecerdasan emosional mengatakan jika seseorang ingin memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja maupun atasannya mereka dituntut untuk mampu memahami dan menyadari perasasaannya sendiri serta mampu mengendalikan stress dan emosi negatifnya (Kafeitos dan Zampetakis, 2008).

Goleman (2003:45), mengatakan bahwa kecerdasan emosional berarti bagaimana seseorang memotivasi dirinya sendiri dan bertahan menghadapi

frustasi ataupun stress dalam dunia kerja. Suatu perusahaan sangatlah memerlukan seorang karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi guna untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya (Mahdani dkk., 2017). Ealias dan George (2012), karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu dalam mengembangkan strategi untuk mengatasi segala konsekuensi yang kemungkinan akan timbul.

Pandangan lain mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan untuk memahami emosi yang ada dalam diri sendiri dan membaca emosi orang lain (Seyal dan Afzaal, 2013). Muhdiyanto dan Lukluk (2013), emosi mempunyai peran dalam peningkatan proses kontruksi pikiran dalam berbagai bentuk pengalaman kehidupan manusia. Kecerdasan emosional adalah salah satu faktor yang mempengaruhi hubungan antara manajer dan anggota organisasi (Alavi *et al.*, 2013).

Sinambela (2012:257), mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap positif maupun negatif individu terhadap suatu pekerjaan yang dilakukannya serta dikatakan juga sebagai perasaan karyawan mengenai senang atau tidaknya mereka terhadap pekerjaan tersebut. Sopiah (2008:170), kepuasan kerja adalah tanggapan emosional terhadap situasi dan kondisi kerja. Kepuasan digambarkan sebagai suatu perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Rivai dan Sagala, 2010).

Lumley *et al.* (2011), mengatakan kepuasan kerja mempengaruhi sikap karyawan terhadap pekerjaan mereka dan berbagai aspek yang ada dalam pekerjaan mereka. Kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seseorang terhadap

pekerjaannya (Sijabat, 2011). Kepuasan kerja merupakan seberapa baik karyawan mampu melakukan pekerjaan dan mampu memberikan hal yang dinilai penting untuk perusahaan (Putri, 2015).

Fatima *et al.* (2010), mengatakan bahwa kecerdasan emosional berdampak signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja. Virk (2011), dalam penelitiannya mengatakan bahwa emosi memainkan perannya dalam kepuasan kerja, seorang manajer dengan kecerdasan emosional yang tinggi lebih puas dengan pekerjaan mereka dibandingkan dengan manajer yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang rendah. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi juga dan kesempatan mereka untuk meninggalkan perusahaan lebih rendah dibandingkan dengan karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah (Nair *et al.*, 2010). Supriyanto dan Troena (2012), kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif signifikan pada kepuasan kerja. Ashraf *et al.* (2014), menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan kuat dengan kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

H<sub>1</sub>: Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

Meningkatnya kepuasan kerja dalam bisnis pastinya akan meningkatkan komitmen organisasionalnya (Testa, 2001). Sebelum memiliki komitmen organisasional seorang karyawan haruslah merasa puas dalam pekerjaannya dimana menurut (Gunlu *et al.*, 2010) kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasional. Trisnaningsih (2003), kepuasan kerja merupakan pertanda awal dari adanya komitmen organisasional. Yani dkk.

(2016), mengatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Andini (2006), mengatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap komitmen organisasional. Hsiao dan Chen (2012), menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

H<sub>2</sub>: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.

Atmaja *et al.* (2015), menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh langsung dan positif terhadap komitmen organisasional. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi lebih berkomitmen pada organisasi mereka (Rachmelya dan Arna, 2017). Adey dan Bahari (2010), mengatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasional karena jika seorang karyawan tidak bisa mengontrol emosinya dengan baik berarti karyawan tersebut tidak memiliki komitmen organisasional yang tinggi. Karambut dan Noormijati (2012), menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

H<sub>3</sub>: Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.

Aghdasi *et al.* (2011), mengatakan bahwa bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional. Kepuasan kerja merupakan mediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen

organisasional (Auda, 2016). Güleriyüz *et al.* (2008), mengatakan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

H<sub>4</sub>: Peran kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di LPD Desa Pakraman Padangsambian yang terletak di Jalan Gunung Sangiang No. 126 Denpasar. Alasan penelitian ini dilakukan pada LPD Desa Pakraman Padangsambian bahwa ditemukannya masalah internal perusahaan yang terkait dengan kepuasan kerja dan komitmen karyawannya. Menurunnya tingkat kepuasan kerja dan komitmen organisasionalnya tidak luput dari kurangnya tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan.

Variabel endogen dalam penelitian ini adalah komitmen organisasional. Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional. Variabel yang menjadi mediasi dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah karyawan pada LPD Desa Pakraman Padangsambian yaitu sebanyak 33 orang kecuali pemimpin LPD Desa Pakraman Padangsambian. Teknik sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh karena keseluruhan anggota populasi dijadikan sebagai sampel.

Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan Uji Sobel (*Sobel Test*). Uji Sobel digunakan dengan menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel Kecerdasan Emosional (X) terhadap variabel Komitmen Organisasional (Y) melalui variabel Kepuasan Kerja (M). Pengaruh tidak langsung variabel Kecerdasan Emosional (X) terhadap variabel Komitmen Organisasional (Y) melalui variabel Kepuasan Kerja (M) dihitung dengan cara mengalikan koefisien

jalur X terhadap M (a) dengan koefisien jalur M terhadap Y (b) atau ab. Standar error koefisien a dan b ditulis dengan  $S_a$  dan  $S_b$ , besarnya standar error tidak langsung (*indirect effect*)  $S_{ab}$ .

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini responden yang digunakan adalah seluruh karyawan pada LPD Desa Pakraman Padangsambian dengan jumlah 33 orang. Berdasarkan kuesioner penelitian yang berjumlah 33 orang tersebut, maka dihasilkan proporsi karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan masa kerja responden. Distribusi data responden menurut umur dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4.**  
**Distribusi Responden Menurut Umur Pada LPD Desa Pakraman Padangsambian**

No	Umur (Tahun)	Jumlah (Orang)	Jumlah (Persentase %)
1	21-30	18	54,5
2	31-40	9	27,3
3	41-50	6	18,2
	Jumlah	33	100

*Sumber* : Data diolah, 2018

Tabel 4 menunjukkan bahwa, karyawan LPD Desa Pakraman Padangsambian sebagian besar berumur antara 21-30 tahun dengan jumlah 18 orang atau sekitar 54,5 persen, usia tersebut adalah usia yang tergolong masih muda dan berpeluang mengembangkan karir yang lebih baik lagi. Dengan demikian dapat disimpulkan karyawan LPD Desa Pakraman Padangsambian berada pada usia produktif.

Jenis kelamin dari seseorang karyawan perlu mendapat perhatian untuk pembinaan hubungan yang serasi antara organisasi dengan para anggotanya. Di

dalam perusahaan, jenis kelamin berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menjalankan pekerjaan serta perilaku karyawan. Gambaran mengenai jenis kelamin responden dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5.**  
**Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin Pada LPD Desa Pakraman Padangsambian**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Jumlah (persentase %)
1	Laki – laki	12	36,4
2	Perempuan	21	63,6
	Jumlah	33	100

*Sumber* : Data diolah, 2018

Tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 33 orang responden dengan presentase 63,6 persen adalah perempuan. Hal ini berarti sebagian besar karyawan LPD Desa Pakraman Padangsambian adalah berjenis kelamin perempuan. Karena perempuan lebih diperlukan dan dianggap lebih memiliki kemampuan dalam menjalankan sistem pada dunia perbankan daripada karyawan laki-laki.

Pendidikan dari seorang karyawan merupakan salah satu penentu kualitas SDM dalam perusahaan. Faktor pendidikan karyawan berkaitan dengan jenjang karir dalam prestasi, tanggung jawab, disiplin karyawan dan kerjasama dalam menjalankan pekerjaan. Responden menurut tingkat pendidikan dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 6.**  
**Distribusi Responden Menurut Pendidikan Pada LPD Desa Pakraman Padangsambian**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Jumlah (persentase %)
1	SMA	3	9,1
2	D3	13	39,4
3	S1	12	36,4
4	S2	5	15,1
	Jumlah	33	100

*Sumber:* Data diolah, 2018

Tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 13 orang dari 33 orang responden dengan persentase 39,4 persen memiliki tingkat pendidikan D3. Hal ini dikarenakan di LPD lebih diperlukan tenaga D3 karena karyawan yang memiliki pendidikan D3 memungkinkan untuk belajar dan mudah untuk diajarkan.

Loyalitas karyawan dapat dilihat dari lama mereka bekerja dalam suatu perusahaan. Masa kerja dalam suatu perusahaan dihitung dari awal bekerja sampai saat penelitian ini dilakukan. Responden menurut masa kerjanya dapat dilihat pada Tabel 7.

**Tabel 7.**  
**Distribusi Responden Menurut Masa Kerja Pada LPD Desa Pakraman Padangsambian**

No	Masa Kerja	Jumlah (orang)	Jumlah (persentase%)
1	1-5 Tahun	9	27,3
2	5-10 Tahun	14	42,4
3	10-15 Tahun	6	18,2
4	15-20 Tahun	4	12,1
	Jumlah	33	100

*Sumber :* Data diolah, 2018

Tabel 7 mengenai masa kerja, 5-10 tahun sebanyak 14 orang dengan persentase 42,4 persen dengan ini dapat dikatakan bahwa mempertimbangkan faktor pengalaman dalam promosi jabatan merupakan hal yang baik. Mempertimbangkan pengalaman dalam proses promosi jabatan maka kesempatan dalam mengembangkan karir akan dimiliki semua karyawannya.

Perhitungan koefisien *path* dilakukan dengan analisis regresi melalui *software SPSS 22.0 for Windows*, diperoleh hasil yang ditunjukkan pada Tabel 4.

**Tabel 8.**  
**Hasil Analisis Jalur Persamaan Regresi 1**

<b>Model</b>	<b>R Square</b>	<b>Standardized Coefficients Beta</b>	<b>Sig.</b>
Kecerdasan Emosional	0,357	0,598	0,000

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis jalur substruktur 1 seperti yang disajikan pada Tabel 8 maka persamaan strukturalnya adalah sebagai berikut:

$$M = \beta_1 X_1 + e_1 \dots \dots \dots (1)$$

$$M = 0,598 X_1 + e_1$$

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta 0,598. Nilai Sig. t 0,000 < 0,05 mengindikasikan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

**Tabel 9.**  
**Hasil Analisis Jalur Persamaan Regresi 2**

<b>Model</b>	<b>R Square</b>	<b>Standardized Coefficients Beta</b>	<b>Sig.</b>
Kecerdasan Emosional	0,771	0,453	0,000
Kepuasan Kerja	0,771	0,529	0,000

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis jalur substruktur 2 seperti yang disajikan pada Tabel 9, maka persamaan strukturalnya adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_2 X_1 + \beta_3 M_1 + e_2 \dots \dots \dots (2)$$

$$Y = 0,453 X_1 + 0,529 M_1 + e_2$$

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,000 dengan nilai

koefisien beta 0,453. Nilai Sig. t 0,000 < 0,05 mengindikasikan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta 0,529. Nilai Sig. t 0,000 < 0,05 mengindikasikan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.

Berdasarkan model substruktur 1 dan substruktur 2, maka dapat disusun model diagram jalur akhir. Sebelum menyusun model diagram jalur akhir, terlebih dahulu dihitung nilai standar error sebagai berikut:

$$Pe_i = \sqrt{1 - R_i^2} \dots\dots\dots$$

(3)

$$Pe_1 = \sqrt{1 - R_1^2} = \sqrt{1 - 0,357} = 0,801$$

$$Pe_2 = \sqrt{1 - R_2^2} = \sqrt{1 - 0,771} = 0,478$$

Berdasarkan perhitungan pengaruh error (Pe<sub>i</sub>), didapatkan hasil pengaruh error (Pe<sub>1</sub>) sebesar 0,801 dan pengaruh error (Pe<sub>2</sub>) sebesar 0,478. Hasil koefisien determinasi total adalah sebagai berikut:

$$R^2_m = 1 - (Pe_1)^2 - (Pe_2)^2 \dots\dots\dots(4)$$

$$= 1 - (0,801)^2 - (0,478)^2$$

$$= 1 - (0,641) - (0,228)$$

$$= 1 - 0,869 = 0,131$$

Nilai determinasi total sebesar 0,131 mempunyai arti bahwa sebesar 13,1% variasi Komitmen Organisasional dipengaruhi oleh variasi Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja, sedangkan sisanya sebesar 86,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Berdasarkan perhitungan pengaruh variabel dirangkum dalam Tabel 6 di bawah ini:

**Tabel 10.**  
**Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung serta Pengaruh Total Kecerdasan Emosional (X), Kepuasan Kerja (M), dan Komitmen Organisasional (Y)**

Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung Melalui Kepuasan Kerja (M) ( $\beta_1 \times \beta_3$ )	Pengaruh Total
X → M	0,598	-	0,598
X → Y	0,453	0,316	0,769
M → Y	0,529	-	0,529

Sumber: Data diolah, 2018

Uji sobel dirumuskan dengan persamaan berikut dan dapat dihitung dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel 2007. Bila nilai kalkulasi Z lebih besar dari 1,96 (dengan tingkat kepercayaan 95 persen), maka variabel mediator dinilai secara signifikan memediasi pengaruh variabel eksogen dan variabel endogen.

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2 + S_a^2 S_b^2}} \dots\dots\dots(5)$$

Keterangan:

a = 0,598

s<sub>a</sub> = 0,162

b = 0,529

s<sub>b</sub> = 0,103

$$Z = \frac{0,598.0,529}{\sqrt{(0,529)^2(0,162)^2 + (0,598)^2(0,103)^2 + (0,162)^2(0,103)^2}}$$

$$Z = \frac{0,3163}{\sqrt{0,0073+0,0038+0,0003}}$$

$$Z = \frac{0,3163}{\sqrt{0,0114}}$$

$$Z = \frac{0,3163}{0,106848}$$

**Z= 2,9607**

**Tabel 11.**  
**Hasil Uji Sobel**

Nilai Z	Sig
2,9607	0,000

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil uji sobel pada Tabel 11 menunjukkan bahwa hasil tabulasi  $Z = 2,9607 > 1,96$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti variabel mediator yakni Kepuasan Kerja dinilai secara signifikansi memediasi pengaruh antara Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasional.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, pengaruh kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja dengan hasil Signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05) serta koefisien beta sebesar 0,598 yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil ini memiliki arti bahwa jika semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan LPD Desa Pakraman Padangsambian maka semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Supriyanto dan Troena, 2012), yang mengatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif signifikan pada kepuasan kerja. Hasil penelitian serupa juga diperoleh dari (Fatima *et al.*, 2010), mengatakan bahwa kecerdasan emosional berdampak signifikan dan positif terhadap kepuasan

kerja. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi juga dan kesempatan mereka untuk meninggalkan perusahaan lebih rendah dibandingkan dengan karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah (Nair *et al.*,2010).

Salah satu tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional. Berdasarkan hasil yang diperoleh nilai koefisien beta positif sebesar 0,453 dengan tingkat signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05) yang berarti variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Hasil ini memiliki arti bahwa semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional karyawan LPD Desa Pakraman Padangsambian berarti semakin tinggi pula komitmen organisasional yang dimiliki karyawan terhadap perusahaannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya oleh (Karambut dan Noormijati, 2012), yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Hasil penelitian serupa juga diperoleh dari (Atmaja *et al.*, 2015), yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh langsung dan positif terhadap komitmen organisasional. Dikatakan bahwa karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi lebih berkomitmen pada organisasi mereka (Rachmelya dan Arna, 2017). Salah satu tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional. Berdasarkan hasil yang diperoleh nilai koefisien beta positif sebesar 0,529 dengan tingkat signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05) yang berarti variabel kepuasan kerja

berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Hasil ini memiliki arti bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki karyawan LPD Desa Pakraman Padangsambian berarti semakin tinggi pula komitmen organisasional yang dimiliki karyawan terhadap perusahaannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Yani dkk., 2016), yang mengatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Andini (2006), mengatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap komitmen organisasional. Sebelum memiliki komitmen organisasional seorang karyawan haruslah merasa puas dalam pekerjaannya dimana menurut (Gunlu *et al.*, 2010) kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasional.

Pengujian hipotesis ini menggunakan Uji Sobel dan memperoleh hasil Z sebesar 2,96 ( $> 1,96$ ) dengan tingkat nilai signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ) yang mengindikasikan bahwa kepuasan kerja secara positif dan signifikan memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Aghdasi *et al.*, 2011), yang mengatakan bahwa bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional. Kepuasan kerja merupakan mediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional (Auda, 2016). Güleriyüz *et al.* (2008), mengatakan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa secara teoritis, penelitian ini mendukung beberapa teori yang telah ada sebelumnya. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu hal baru untuk penelitian yang berhubungan dengan variabel komitmen organisasional, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja. Pengolahan data dilakukan dengan teknik analisis jalur (*path analysis*) untuk memperkirakan hubungan antara variabel-variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Penelitian ini juga menggunakan uji Sobel untuk menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel komitmen organisasioal (Y) terhadap kecerdasan emosional (X) melalui variabel kepuasan kerja (M). Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkaya referensi yang berkaitan dengan komitmen organisasional, kecerdasan emosional dan kepuasan kerja.

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi pihak LPD Desa Pakraman Padangsambian untuk dapat meningkatkan kecerdasan emosional karyawannya sehingga nantinya dapat menumbuhkan tingkat kepuasan kerja karyawan dan juga dapat meningkatkan tingkat komitmen organisasional karyawan terhadap LPD Desa Pakraman Padangsambian.

#### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada LPD Desa Pakraman Padangsambian. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan pada LPD Desa Pakraman Padangsambian. Kecerdasan

emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan pada LPD Desa Pakraman Padangsambian. Kepuasan kerja memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional pada LPD Desa Pakraman Padangsambian.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat disampaikan yaitu manajemen LPD Desa Pakraman Padangsambian sebaiknya lebih meningkatkan kesempatan promosi yang ada di LPD agar kepuasan kerja karyawannya menjadi meningkat dalam hal kesempatan promosi jabatan pada karyawan.

Manajemen LPD Desa Pakraman Padangsambian diharapkan mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawannya dengan cara melakukan evaluasi terhadap imbalan yang diberikan perusahaan, yang dimana penilaian yang dirasakan karyawan bahwa imbalan yang diterima karyawan belum sesuai dengan beban kerja karyawannya. Hal ini tentu harus menjadi perhatian perusahaan dengan mengadakan evaluasi ulang terkait imbalan yang diberikan agar sesuai dengan beban kerja karyawan di masing-masing bagian. Jika imbalan yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan beban kerjanya, maka hal tersebut akan meningkatkan komitmen organisasional karyawan terhadap perusahaan.

Meningkatkan sikap secara bersamaan mengenai komitmen organisasional karyawan terhadap perusahaan dengan menanamkan rasa kebersamaan sehingga karyawan memiliki keinginan untuk ikut serta dalam mencapai visi, misi dan tujuan perusahaan untuk bertahan dalam perusahaan tanpa memikirkan keuntungan finansial ataupun pekerjaan yang ditawarkan di tempat lain.

## **REFERENSI**

- Adey, N.H dan Bahari, F.H. (2010). Hubungan antara Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja dan Komitmen terhadap Organisasi. *Jurnal Kemanusiaan bil 16, Des, 8(2)*, hal.63-76.
- Aghdasi Samaneh., Kiamanseh Ali Reza and Ebrahim Abdolrohim Naveh. (2011). Emotional Intelligence and Organizational Commitment: Testing the Mediatory Role of Occupational Stress and Job Satisfaction. Iran: *International Conference on Education and Educational Psychology, 2(9)*, pp.1965-1976.
- Alavi, S.Z., M. Hoda., A. Forogh and P.S. Azar. (2013). Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Commitment in Iran's Ramin Thermal Power Plant. *Procedia. Journal of social and Behavioral Sciences, 84(3)*, pp.815-819.
- Amiruddin, Prisetiyadi. (2011). Pengaruh Leader Member Exchange Terhadap Komitmen organisasional Pada PT. Midian Karya Pasuruan. *Jurnal Manajemen Bisnis, 1(1)*, hal.1-6.
- Andini, R. (2006). Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen organisasional terhadap Turnover Intention: Studi Kasus Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang, *Tesis, Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Ashraf, Muhammad., Nawaz Ahmad., Omar Ahmed Shaikh and Saleem Raza Bhatti. (2014). Emotional Intelligence and Job Satisfaction among employees of service sector in Pakistan. *International Journal of Innovative Research & Development, 3(5)*, pp.205-214.
- Atmaja Surya Mulyana., Hardienata Soewarto and Sunaryo Widodo. (2015). The Effect of Organizational Culture, Emotional Intelligence and Training Effectiveness to Organizational Commitment. Indonesia: *International Journal of Managerial Studies and Research, 3(4)*, hal.40-45.
- Auda, Riza Mutimma. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Komitmen organisasional Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada Bank DKI Kantor Cabang Surabaya. *Jurnal Bisnis dan Manajemen, 8(2)*, hal. 157-172.
- Bangun Faozi., Ramon Zamora and Dini Anggraini. (2017). Effect of Emotional Intelligence, Commitment, and Job Satisfaction On Employee Performance at PT. Yeakin Plastic Industry Batam. *Jurnal Equilibria, 4(1)*, hal. 4-8.
- Batool, Syeda Shahida., Nighat Parveen and Syeda Azra Batool. (2017). Emotional Intelligence and Job Commitment : Mediatonal Role Of Job

- Satisfaction and Job Performance. *Pakistan Business Review*, 8(4), pp.904-923.
- Cooper, Robert and Ayman Sawaf.1998. *Executive EQ, Emotional Intelligency in Business*, London: Orion Business Book.
- Damaryanthi, Inten, A.A.P.S dan A.A.S. Kartika Dewi. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen organisasional, dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan FEB. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(2), hal.790-820.
- Ealias, Abi and Jijo George. (2012). Emotional Intelligence and Job Satisfaction : A Correlational Study. *Research Journal of Commerce and Behavioural Science*, 1(4), pp.37-40.
- Efendi, Verisa Angelia dan Eddy Madiono Sutanto. (2013). Pengaruh Faktor-Faktor Kecerdasan Emosional Pemimpin terhadap Komitmen Organisasional Karyawan di Universitas Kristen Petra. *Jurnal Agora*, 1(1), hal.1-7.
- Faisal, Karim and Omar Rehman. (2012). Impact of Job Satisfaction, Perceived Organizational Justice and Employee Empowerment on Organizational Commitment in Semi-Government Organizations of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly 2012*, 3(4), pp.92-104.
- Fatima, Afsheen., Imran Rabia and Zaheer Arshad. (2010). Emotional Intelligence and Job Satisfaction: Mediated by Transformational Leadership. Pakistan: *World Applied Science Journal*, 10(6), pp.612-620.
- Flippo, Edwin B. (2001). *Manajemen Personalia*. Jakarta:Erlangga.
- Goleman, D. (2000). *Kecerdasan Emosional : Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi Daripada IQ*, Alih Bahasa : T. Hermay, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Goleman, Daniel. (2002). *Working With Emotional Intelligence* (terjemahan) Jakarta: PT. Gramedia.
- Goleman, D. (2003). *Kecerdasan Emosional*, terj. T. Hermaya.Cetakan XIII, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, R.W. (2004). *Management, 7th edition*. Massachusetts: Houghton Mifflin Company.
- Güteryüz Güldal., Semra Güney., Eren Miski Aydın and Öznur Aşan. (2008). The Mediating Effect of Job Satisfaction Between Emotional Intelligence and

- Organizational Commitment of Nurses: A Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies*, 4(11), pp.1625-1635.
- Gunduz, Cekmecelioglu Hulya., Ayse Gonsel and Tugce Ulutas. (2012). Effect Of Emotional Intelligence on Job Satisfaction : An Empirical Study On Call Center Employees. *Social & Behavior Sciences*, 5(8), pp.363-369.
- Gunlu, E., Aksarayli M and Perçin N.S. (2010). Job Satisfaction and Organizational Commitment of Hotel Managers in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(5), pp. 693-717.
- Handoko, T. Hani. (2007). *Manusia Manajemen Personalia dan Sumber Daya*, Liberty, Yogyakarta.
- Harms, P. D and Credé, M. (2010). Emotional Intelligence and Transformational and Transactional Leadership: A Meta-Analysis. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(1), pp.5-17.
- Hsiao, J.M. and Chen Y.C. (2012). Antecedents and Consequences of Job Satisfaction: A Case of Automobile Component Manufacturer in Taiwan, *Journal of Organizational Innovation*, 5(2), pp.164-178.
- Karambut, C. A. dan E. A. Noormajati. (2012). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional , Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional (Studi pada Perawat Unit Rawat Inap RS Panti Waluya Malang). *Jurnal aplikasi Manajemen*, 10 (3), hal.665-668.
- Khalili, Ashkan. (2011). Examining the Relevance of Emotional Intelligence and Organizational Commitment among Employees of Small and Medium Enterprise in Private Sector. Malaysia: *International Journal of Business and Management*, 6(12), pp.180-194.
- Kowey, Wylda Olivia. (2016). Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Ambon. *Arthavidya Jurnal Ekonomi*, 18(1), hal.72-88.
- Lumley, E.J., M. Coetzee., R. Tladinyane and N. Ferreira. (2011). Exploring the job satisfaction and organisational commitment of employees in the information technology environment. *Southern African Business Review*, 15(1), pp.100-118.
- Luthans, F. (2002). The Need For and Meaning of Positive Organizational Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 2(3), pp.695-706.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Yogyakarta: Andi.

- Luqman, O.O., S. Bolaji dan M.J. Abuubakar. (2012). Job Satisfaction and Job Commitment ; A study of Quantity Surveyors in Nigerian Public Service, *Journal of Business and Management*, 7(5), pp. 179-192.
- Mahdani, Fonna., Hafasnuddin dan Muhammad Adam. (2017). Pengaruh Motivasi, Kecerdasan Emosional dan Keadilan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Karyawan (Studi Pada Kanwil PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK. Banda Aceh). *Jurnal Magister Management*, 1(1), hal.1-15.
- Mayer, J. D., P. Salovey and D. R. Caruso. (2000). *Models of Emotional Intelligence*. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of Intelligence*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Meyer, J.P and J. Natalie Allen. (1991). A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management*, 1(1), pp. 61-89.
- Meyer, J.P and J. Natalie Allen. (1997). *Commitment In The Workplace : Theory, Research, and Application*. First Edition. United States of America : SAGE Publication, Inc.
- Mohammed, Fatema and Muath Eleswed. (2013). Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Correlational Study in Bahrain. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 3(5), pp.43-53.
- Muhdiyanto dan Lukluk, A.H. (2013). Efek Moderasi Self-Efficacy pada Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional. *Jurnal Fakultas Ekonomi*, 4(2), hal. 134-144.
- Nair, Deepa., R. Gopal and C. Babu. (2010). Impact of Emotional Intelligence on Job Satisfaction at Globus India Ltd. *Symbiosis Center for Management and HRD*, 3(2), pp.229-251.
- Priansa, Donni Juni. (2014). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Putri, F.K. (2015). Pengaruh Keadilan Organisasional dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Toko Buku Uranus. *Jurnal Agora*, 3(2), hal.245-250.
- Rachmelya, Emma dan Arna Suryani. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Komitmen Organisasi *Frontliner Bakti PT. Bank Central Asia Tbk KCU Jambi. Jurnal of Economics and Business*, 1(1), hal.51-69.

- Raza Ali, Saleem Sharjeel and Qamar Beenish. (2014). An Investigation of the Impact of Emotional Intelligence on Job Performance through the Mediating Effect of Organizational Commitment: An Empirical Study of Banking Sector of Pakistan. *Information and Knowledge Management*, 4(10), pp.19-26.
- Rivai, H. V dan Ella J. Sagala. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Edisi ke 2.
- Robbins, Stephen P. (2003). *Perilaku Organisasi*, Jilid 2, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Robbins, S.P. (2008). *Perilaku Organisasi*, Edisi Kedua belas, Jakarta : Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A Judge. (2015). *Perilaku Organisasi*. Edisi 16. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Seyal, Afzal H and Taha Afzaal. (2013). An Investigation of Relationship Among Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Job Satisfaction: Evidence from Academics in Brunei Darussalam. Canada: *International Business Research*, 6 (3), pp.217-228.
- Sijabat, J. (2011). Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dan keinginan untuk pindah. *Jurnal Visi*, 19(3), hal.592-608.
- Simamora, H. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bagian Penerbit STIE YKPN.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2012). *Kinerja Karyawan Teori Pengukuran dan Implikasi*. Edisi I. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA, Sage Publications.
- Supriyanto, Achmad Sani dan Eka Afnan Troena. (2012). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Kinerja Manajer (Studi di Bank Syari'ah Kota Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(4), hal. 693-709.
- Sy, Thomas., Susanna Tram and Linda A.O'Hara. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behaviour*, 6(8), pp.461-473.

- Testa, M.R. (2001). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Effort in The Service Environment. *The Journal of Psychology*, 135(2), pp.226-236.
- Tomažević, N., J. Seljak and A. Aristovnik. (2014). Factors Influencing Employee Satisfaction in the Police Service: The Case of Slovenia. *Personnel Review*, 43(2), pp.209– 227.
- Trianto Ary and Toto Sugiharto. (2010). Effect of Compensation, Discipline, And Work Motivation on Employee Productivity of PT Kukdong International. *Jurnal Undergraduate Program, Faculty of Economics*, 1(4), hal.1-10.
- Trisnaningsih, Sri. (2003). Pengaruh Komitmen terhadap Kepuasan Kerja Auditor : Motivasi sebagai variabel intervening. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 6(2), hal.199-216.
- Virk, Harjeet K. (2011). Impact Of Emotional Intelligence On Job Satisfaction, Organizational Commitment and Perceived Success. *International Journal Art and Sciences*, 4 (22), pp.297-312.
- Wong, Chi Sum and Kenneth S. Law. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 1(3), pp.243-274.
- Yani Ida Maha., Wayan Gede Supartha dan Made Subudi. (2016). Pengaruh Pemberdayaan dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Guru di SMK N 1 MAS UBUD. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(12), hal.4177-4208.