

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Kecerdasan Emosional

2.1.1.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Ketika seseorang dengan IQ tinggi juga memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi, yang dapat diperoleh dari pengalaman serta kualifikasi pendidikan formal, maka mereka cenderung memiliki berbagai keterampilan. Atas dasar inilah, orang yang memiliki IQ tinggi sering dianggap cocok menjadi pemimpin. Namun, belakangan ini, pembicaraan tentang kecerdasan emosional juga mengemuka; intinya menunjukkan bahwa inteligensia saja tak cukup. Anda harus pandai mengelola emosi dengan baik. Kemampuan emosional memungkinkan seseorang tidak hanya memproses hal-hal yang sarat dengan muatan informasi secara efektif, namun mereka juga menggunakan informasi tersebut untuk mengatur dunia sosial organisasi untuk mendapatkan kemakmuran. Berikut ini beberapa pengertian yang kemukakan oleh para ahli:

Menurut Gardner (2013: 143) Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memahami orang lain, apa yang memotivasi mereka, bagaimana mereka bekerja, bagaimana bekerja bahu-membahu dengan kecerdasan. Adapun kecerdasan emosional adalah kemampuan yang korelatif, tetapi terarah ke dalam diri. Kemampuan tersebut adalah kemampuan membentuk suatu model diri sendiri yang teliti dan mengacu pada diri serta kemampuan untuk menggunakan modal tadi sebagai alat untuk menempuh kehidupan secara efektif.

Selain itu, menurut Goleman (2015:43) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati, dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa. Selanjutnya Menurut Agustian (2009) kecerdasan emosional adalah kemampuan memahami emosi dan

menjadikan sumber informasi yang pokok untuk memahami diri sendiri dan orang lain, sebagai langkah untuk mencapai tujuan.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati), dan kemampuan untuk membina hubungan (kerja sama) dengan orang lain, kecerdasan emosional juga mencakup bagaimana kita menyikapi sumber informasi yang pokok untuk memahami diri sendiri dan juga memahami orang lain, dan menggunakan informasi tersebut untuk memecahkan masalah guna mencapai tujuan. Kecerdasan emosional menuntut seseorang mempelajari, mengakui dan menghargai perasaan diri sendiri dan orang lain. Orang yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi akan berupaya menciptakan keseimbangan dalam dirinya, mampu mengusahakan kebahagiaan dari dalam dirinya sendiri dan mampu mengubah sesuatu yang buruk menjadi sesuatu yang positif dan bermanfaat.

2.2.1.2 Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Faktor-faktor kecerdasan emosi merupakan hal yang setiap hari kita alami dan coba jalankan dalam kehidupan kita dan umumnya kita juga mengetahui bahwa faktor-faktor tersebut memang sangat penting untuk dimiliki. Tetapi kita sering tidak menyadari bahwa memiliki kecerdasan emosi yang baik dan mampu mempraktekannya setiap hari tidak semudah dengan hanya mampu mengenal faktor-faktornya saja. Seseorang bisa sangat pandai, berpengalaman, mempunyai keahlian teknis yang tinggi, tetapi sulit untuk memaksimalkan potensinya apabila tidak mempunyai kecerdasan emosi yang baik. Berikut beberapa pendapat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kecerdasan emosional:

Menurut Goleman (2015: 267-282), menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional yaitu:

a. Lingkungan Keluarga

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Peristiwa emosional yang terjadi pada masa kanak-kanak akan melekat dan

menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi setiap individu kelak dikemudian hari.

b. Lingkungan non keluarga.

Hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan. Kecerdasan emosional ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental. Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain.

Adapun beberapa Faktor lain yang mempengaruhi kecerdasan emosional menurut Agustian (2009) yaitu:

a. Faktor Psikologis

Faktor psikologis merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu. Faktor internal ini dapat membantu individu dalam mengelola, mengendalikan, mengontrol dan mengkoordinasikan emosi supaya termanifestasi secara efektif

b. Faktor Pelatihan Emosi

Faktor pelatihan emosi merupakan kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang hingga menjadi kebiasaan, kebiasaan tersebut menjadikan pengalaman yang berujung pada pembentukan nilai (*value*). Individu akan memiliki pengendalian diri baik apabila reaksi emosionalnya diulang-ulang hingga berkembang menjadi kebiasaan. Pengendalian diri tidak muncul begitu saha tanpa dilatih.

c. Faktor pendidikan

Hubungan timbal balik pendidikan merupakan salah satu sarana untuk melatih dan mengembangkan kecerdasan emosi.individu mulai belajar dan mengenal bentuk-bentuk emosi dan mengelolanya melalui pendidikan. Pendidikan tidak hanya berlangsung di sekolah atau perguruan tinggi akan tetapi juga di lingkungan masyarakat dan keluarga.

Dari beberpa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa beberapa hal yang memengaruhi kecerdasan emosional yang secara garis besar dipengaruhi oleh faktor internal yang merupakan faktor dari dalam diri yang dipengaruhi oleh keadaan otak seseorang dimana faktor ini berperan dalam mengatur emosi dan

selanjutnya faktor eksternal yang berasal dari luar individu seperti halnya pengaruh keluarga, lingkungan sosial, lingkungan kerja. Faktor fisik dan psikis merupakan faktor internal yang sangat berpengaruh terhadap kecerdasan emosional, apabila seseorang dapat mengatur faktor tersebut maka orang tersebut kemungkinan besar mempunyai kecerdasan emosional yang baik.

2.2.1.3 Indikator Kecerdasan Emosional

Indikator Kecerdasan Emosional digunakan sebagai pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan. Indikator kecerdasan emosional juga digunakan sebagai tolak ukur untuk melakukan penelitian guna mengetahui tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki oleh suatu individu. Berikut ini adalah beberapa Indikator yang kemukakan oleh para ahli, antara lain:

Menurut Goleman (2015:513), mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu:

1. Kesadaran diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya menandakan bahwa orang dalam kekuasaan emosi.
2. Pengaturan diri, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibatnya yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Seseorang yang mempunyai kemampuan yang rendah dalam mengelola emosi akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung. Sementara mereka yang memiliki tingkat pengelolaan emosi yang tinggi akan dapat bangkit lebih cepat dari kemurungannya. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan diri.
3. Motivasi, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasai diri. Seseorang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini disadari oleh kemampuan mengendalikan

emosi yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati.

4. Mengenali emosi orang lain (empati), yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran. Kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. Seseorang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.
5. Keterampilan sosial, yaitu merupakan mengelola emosi orang lain, mempertahankan hubungan dengan orang lain melalui keterampilan sosial, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

Selanjutnya menurut Higgs dan Dulewicz (2007:171) mengidentifikasi lima indikator dalam kecerdasan emosional seseorang, yaitu:

1. Kesadaran diri merupakan kesadaran terhadap perasaan sendiri dan kemampuan untuk mengenali dan mengelola perasaan itu.
2. Elastisitas emosional merupakan kemampuan untuk berkinerja secara baik dan konsisten di berbagai situasi dan tekanan.
3. Motivasi merupakan dorongan dan energi yang ada pada diri untuk mencapai hasil, menyeimbangkan tujuan jangka pendek dan jangka panjang dan mengupayakan cita-cita diri walaupun menghadapi aneka tantangan dan penolakan.
4. Sensitivitas antarpribadi merupakan kemampuan untuk merasakan kebutuhan dan perasaan orang lain dan untuk menggunakan kemampuan itu secara afektif dalam berinteraksi dengan pegawai dan dalam mengambil keputusan yang mempengaruhi pegawai.
5. Tanggung jawab dan integritas merupakan kemampuan untuk menunjukkan komitmen terhadap suatu tindakan saat menghadapi tantangan, dan untuk bertindak secara konsisten dan sesuai dengan persyaratan etika yang di pahami.

Sedangkan menurut Titimaea (dalam Labbaf, 2011:537) mengungkapkan lima indikator dari kecerdasan emosional yaitu: *self awareness*, *self regulation*, *self motivation*, *social awareness*, dan *social skills* sebagai berikut:

1. *Self awareness*

Kemampuan seseorang untuk memahami berbagai potensi dalam dirinya menyangkut kelebihan yang dimiliki maupun kelemahannya.

- a. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu memahami kekuatan, kelemahan, nilai dan motif diri (*Having high self-awareness allows people to know their strengths, weaknesses , values, and motives*).
- b. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu mengukur suasana hatinya dan memahami secara intuitif bagaimana suasana hatinya mempengaruhi orang lain (*People with high self awareness can accurately measure their own moods and intuitively understand how their moods affect others*)
- c. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu menerima umpan balik dari orang lain tentang bagaimana memperbaiki secara berkelanjutan (*are open to feedback from others on how to continuously improve*)
- d. Mampu membuat keputusan meskipun di bawah ketidakpastian maupun di bawah tekanan (*are able to make sound decisions despite uncertainties and pressures*).
- e. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu menunjukkan rasa humor (*They are able to show a sense of humor*)
- f. Seorang pemimpin dengan kesadaran diri tinggi akan mampu memahami berbagai faktor yang membuat dirinya disukai (*A leader with good self-awareness would recognize factors such as whether he or she was liked*)
- g. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu memanfaatkan tekanan daripada anggota organisasi (*was exerting the right amount of pressure on organization members*).

Ketika seseorang memiliki kesadaran diri yang tinggi lebih peka analisisnya untuk memahami perasaan orang lain.

2. *Self regulation*

Kemampuan seseorang untuk mengontrol atau mengendalikan emosi dalam dirinya.

- a. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu mengontrol atau mengarahkan kembali luapan dan suasana hati (*The ability to control or redirect disruptive impulses and moods*)
- b. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu berpikir jernih sebelum bertindak (*the propensity to suspend judgment and to think before acting*).

Kemampuan untuk mengontrol diri sendiri berarti memiliki kecerdasan emosional yang tinggi karena untuk mengontrol diri sendiri diperlukan pengetahuan dan kemampuan.

3. *Self motivation*

Kemampuan untuk memotivasi diri sendiri yang dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut:

- a. Seseorang dengan self motivation tinggi selalu memiliki alasan-alasan sehingga memberikan dorongan untuk selalu memperbaiki kinerja(*seek ways to improve their performance*).
- b. Seseorang dengan self motivation tinggi memiliki kesiapan mental untuk berkorban demi tercapainya tujuan organisasi(*readily make personal sacrifices to meet the organization`s goals*).
- c. Seseorang dengan self motivation tinggi mampu mengendalikan emosi diri sendiri dan memanfaatkannya untuk memperbaiki peluang agar bisa sukses(*they harness their emotions and employ them to improve their chances of being successful*).
- d. Seseorang dengan self motivation tinggi dalam melakukan kegiatan lebih terdorong untuk bisa sukses dibandingkan ketakutan akan kegagalan(*they operate from hope of success rather than fear of failure*).

4. *Social awareness*

Kesadaran sosial adalah pemahaman dan sensitivitas terhadap perasaan, pemikiran, dan situasi orang lain (*Social awareness refers to having understanding and sensitivity to the feelings, thoughts, and situations of others*). Indikator untuk mengukur social awareness adalah sebagai berikut:

- a. Memahami situasi yang dihadapi oleh orang lain(*understanding another person`s situation*).
- b. Mengalami emosi orang lain (*experiencing the other person`s emotions*).
- c. Memahami kebutuhan orang lain dengan menunjukkan kepedulian(*knowing their needs by showing that they care*).

5. Social skill

Kemampuan untuk menjalin hubungan sosial yang didasarkan pada indikator:

- a. Kemampuan untuk mengelola hubungan dengan orang lain(*proficiency in managing relationships*).
- b. Kemampuan untuk membangun jaringan dengan orang lain(*proficiency in building networks*).

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan apabila seorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosional yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya. bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh kinerja karyawan yang memiliki peran - peran penting bagi perusahaan dalam memilih dan menempatkan setiap karyawan dalam hal ini pekerjaannya supaya tidak terjadi hal – hal yang tidak diinginkan. Agar setiap karyawan dapat berkerja sama secara tim.

2.2.2 Kepuasan Kerja

2.2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Segala aktivitas yang dilakukan karyawan di perusahaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Setiap individu mempunyai tingkat kepuasannya masing-masing. Salah satu sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia pada suatu organisasi atau perusahaan adalah terciptanya kepuasan kerja pada karyawan sehingga dengan adanya kepuasan terhadap pekerjaan maupun lingkungan kerja diharapkan dapat mempengaruhi pencapaian suatu organisasi dan menciptakan rasa betah dan komitmen pada organisasi (Ratih Anggraini,2019:15)

Menurut Afandi (2018) Kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relative puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya..

Menurut Hasibuan (2012), menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya yang dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Dalam hal ini tanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan seperti, kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan, perhatian yang penuh terhadap tugas, semangat dalam bekerja akan terlihat. Demikian juga dengan kehadiran dan kemangkiran pegawai, seperti: waktu datang dan pulang dari pekerjaan, efisiensi dalam melaksanakan tugas dan kepatuhan terhadap segala aturan yang telah ditetapkan. Selain itu kreatifitas dan prakarsa dari pegawai, artinya jika kepuasan diperoleh dari pekerjaan maka disiplin pegawai baik. Sebaliknya jika kepuasan kerja kurang tercapai dari pekerjaannya maka disiplin pegawai rendah.

Selanjutnya menurut Rivai dan Mulyadi (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Selain itu menurut Robbins dan Judge (2015) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya.

Dari beberapa pengertian kepuasan kerja di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sebuah perasaan positif terhadap pekerjaan maupun lingkungannya sebagai hasil penilaian pekerjaan dan pengalaman yang selama ini dilakukan. Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. pekerjaan seseorang lebih dari sekedar aktivitas mengatur kertas, menulis kode program, menunggu pelanggan, atau mengendarai sebuah truk. Setiap pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja dan atasan-atasan, mengikuti peraturan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan organisasional, memenuhi standar-standar kinerja, menerima kondisi-kondisi kerja yang kurang ideal, dan lain-lain. Ini berarti bahwa penilaian seorang karyawan tentang seberapa ia merasa puas atau tidak puas dengan pekerjaan merupakan penyajian yang rumit dari sejumlah elemen pekerjaan yang berlainan.

2.2.2.2 Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja seseorang karyawan yang berbeda-beda karena setiap karyawan memiliki batasan-batasan sendiri sejauh mana ia merasa puas atau tidak puas. kepuasan kerja berhubungan dengan sikap seseorang mengenai kerja, dan ada beberapa alasan yang membuat kepuasan kerja merupakan konsep yang penting bagi pemimpin. Penelitian menunjukkan pekerja yang puas lebih cenderung bertahan bekerja untuk organisasi. Pekerja yang puas juga cenderung terlibat dalam perilaku organisasi yang melampaui deskripsi tugas dan peran mereka, serta membantu mengurangi beban kerja dan tingkat stres anggota lain dalam organisasi. Pekerja yang tidak puas cenderung bersikap menentang dalam hubungannya dengan kepemimpinan dan terlibat dalam berbagai perilaku yang kontraproduktif. Ketidakpuasan juga alasan utama seseorang meninggalkan organisasi (Hughes, 2012)

Menurut Sowmya dan Panchanatham (2011) menyebutkan bahwa indikator-indikator yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah:

1. Gaji, dalam hal gaji diukur dengan keadilan dalam pemberian gaji, jumlah gaji yang diterima dan kelayakan imbalan tersebut terhadap pekerjaan.

2. Aspek organisasi, merupakan sikap yang dimiliki oleh karyawan terhadap kondisi organisasi. Hal ini dapat diukur dengan perasaan yang dimiliki karyawan terhadap organisasi dan perlakuan-perlakuan yang dilakukan organisasi terhadap karyawan.
3. Perilaku atasan, kemampuan sang atasan untuk menunjukkan perhatian terhadap karyawan seperti pengawasan dan penyampaian kebijakan organisasi.
4. Pekerjaan dan kondisi kerja yang menunjukkan tingkat hingga di mana tugastugas pekerjaan dianggap menarik dan memberikan peluang untuk belajar dan menerima tanggung jawab.
5. Perilaku rekan kerja yang dapat diukur dengan perilaku rekan kerja yang menyenangkan dan komunikasi antar karyawan. .

Sementara itu, Luthans (2008) mengungkapkan bahwa terdapat lima komponen indikator kepuasan kerja, yaitu:

1. Pekerjaan (*Job*). Pekerjaan yang diberikan dianggap menarik, memberikan kesempatan untuk pembelajaran bagi pegawai serta kesempatan untuk menerima tanggung jawab atas pekerjaan. Pegawai akan merasa senang dan tertantang bila diberikan pekerjaan yang dapat membuat mereka mengerahkan semua kemampuannya. Sementara apabila beban dan tantangan pekerjaan yang diberikan jauh dibawah kemampuan yang mereka miliki, para pegawai cenderung merasa bosan. Akan tetapi apabila diberikan beban kerja dan tanggung jawab lebih besar, kemungkinan timbul rasa frustrasi sebagai akibat dari kegagalan pegawai dalam memenuhi tuntutan kerja yang telah diberikan oleh organisasi.
2. Pembayaran (*Pay*). Sejumlah upah yang diterima dan tingkat di mana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi. Hal ini merupakan sesuatu yang lumrah bagi setiap pegawai dimana para pegawai mengharapkan pembayaran yang diterima sesuai dengan beban kerja yang mereka dapatkan. Selain itu para pegawai membandingkan apakah dengan beban kerja yang sama, para pegawai tersebut

mendapatkan gaji yang sama atau berbeda. Hal ini mempengaruhi kepuasan yang mereka rasakan.

3. Kesempatan promosi (*Promotion opportunities*). Adanya kesempatan bagi pegawai untuk maju dan berkembang dalam organisasi, misalnya: kesempatan untuk mendapatkan promosi, penghargaan, kenaikan pangkat serta pengembangan individu. Hal ini terkait dengan pengembangan diri setiap pegawai. Pegawai memiliki keinginan untuk terus maju dan berkembang sebagai bentuk aktualisasi diri sehingga pegawai akan merasa puas apabila organisasi memberikan kesempatan untuk berkembang dan mendapatkan promosi ke jenjang yang lebih tinggi.
4. Atasan (*Supervisor*). Kemampuan atasan untuk menunjukkan minat dan perhatian tentang pegawai, memberikan bantuan teknis, serta peran atasan dalam memperlakukan pegawai mempengaruhi perilaku pegawai dalam pekerjaannya sehari-hari. Selain itu atasan dituntut memiliki kemampuan dalam melakukan pengambilan keputusan yang secara langsung maupun tidak langsung berdampak kepada para bawahannya.
5. Rekan kerja (*Co-workers*). Sejauh mana rekan kerja pandai secara teknis, bersahabat, dan saling mendukung dalam lingkungan kerja. Peranan rekan kerja dalam interaksi yang terjalin diantara pegawai mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pegawai. Perselisihan yang timbul diantara sesama pegawai meskipun bersifat sepele dapat mempengaruhi perilaku pegawai dalam pekerjaannya sehari-hari.

Selanjutnya Indikator-indikator yang menentukan kepuasan kerja menurut Robbins (2015:181-182) :

1. Pekerjaan yang secara mental menantang
Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik. Pekerjaan yang terlalu kurang menantang akan menciptakan kebosanan, tetapi pekerjaan yang terlalu banyak menantang akan menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada

kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

2. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli akan lingkungan yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk mempermudah mengerjakan tugas yang baik. Studi-studi membuktikan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar yang aman, tidak berbahaya dan tidak merepotkan. Di samping itu, kebanyakan karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan alat-alat yang memadai.

3. Gaji atau upah yang pantas

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil dan segaris dengan pengharapan 13 mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan. Oleh karena itu, individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat secara adil, kemungkinan besar karyawan akan mengalami kepuasan dalam pekerjaannya.

4. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan

Teori “kesesuaian kepribadian-pekerjaan” Holland menyimpulkan bahwa kecocokan yang tinggi antara kepribadian seorang karyawan dan okupasi akan menghasilkan seorang individu yang lebih terpuaskan. Orang-orang dengan tipe kepribadian yang sama dengan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang besar untuk berhasil dalam pekerjaannya, sehingga mereka juga akan mendapatkan kepuasan yang tinggi.

5. Rekan sekerja yang mendukung

Bagi kebanyakan karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidaklah mengejutkan apabila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung akan mengarah ke kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

Dari beberapa indikator diatas dapat disimpulkan bahwa selain gaji karyawan, beberapa indikator lain juga sangat mempengaruhi kepuasan kerja kawayawan, seperti lingkungan kerja dan aspek organisasi. Perusahaan semaksimal mungkin menciptakan lingkungan kerja yang sehat agar terciptanya kepuasan kerja terhadap karyawannya. Aspek fisik maupun aspek nonfisik sama-sama mempunyai pengaruh yang kuat dalam terciptanya kepuasan kerja. Beberapa indikator kepuasan kerja yang dikemukakan oleh para ahli diatas adalah hal-hal yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Jika indikator-indikator tersebut berjalan secara baik, bukan berarti setiap pekerjaan akan mendapatkan kepuasan dalam pekerjaan yang mereka lakukan.

2.2.2.3 Faktor Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Kerja

Banyak Faktor yang memengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Tetapi masih banyak perusahaan yang tidak memperhatikan hal ini sehingga kepuasan karyawan tidak tercapai. Seseorang bisa sangat sangat puas pada pekerjaannya apabila faktor-faktor kepuasan kerja telah terpenuhi. Berikut beberapa pendapat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, antara lain:

Faktor-faktor yang memberikan kepuasan menurut Umam (2010) adalah sebagai berikut:

1. Gaji/imbalan yang dirasakan adil, jika gaji dipersepsikan adil didasarkan tuntutan-tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar gaji yang berlaku untuk kelompok pekerjaan tertentu maka akan timbul suatu kepuasan dalam bekerja.
2. Kondisi kerja yang menunjang, dengan kondisi ruang kerja yang terang, sejuk, dan peralatan kerja yang nyaman untuk digunakan maka dengan kondisi seperti ini, kebutuhan-kebutuhan fisik yang terpenuhi akan memuaskan para karyawan.
3. Hubungan kerja (rekan kerja dan atasan), jika didalam suatu perusahaan memiliki hubungan kerja yang baik antar rekan kerja maupun hubungan

dengan atasan maka dapat mendorong karyawan untuk meningkatkan motivasinya dan sekaligus merasa puas dengan pekerjaannya

Sedangkan menurut Hasibuan (2012) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah yaitu:

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

Sementara itu menurut, Mangkunegara (2011), mengemukakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti:

1. *Turnover* Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan turnover pegawai yang rendah, sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya turnovernya lebih tinggi.
2. Tingkat Ketidakhadiran (*absent*) Kerja Pegawai-pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya tinggi, mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.
3. Umur Ada kecenderungan pegawai tua lebih merasa puas daripada pegawai yang berumur relatif lebih muda. Hal ini diasumsikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan pegawai usia muda biasanya mempunyai harapan ideal tentang dunia kerjanya.
4. Tingkat Pekerjaan Pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah.
5. Ukuran Organisasi Perusahaan Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan karyawan. Hal ini karena besar kecilnya suatu perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi dan partisipasi karyawan.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Faktor Psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan, yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.
2. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.
3. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya.
4. Faktor *financial*, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

2.2.3 Komitmen Organisasi

2.2.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen terhadap organisasi artinya lebih dari sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan. Rendahnya komitmen mencerminkan kurangnya tanggung jawab seseorang dalam menjalankan tugasnya. Berikut ini beberapa pengertian komitmen organisasi yang dikemukakan oleh para ahli, antara lain:

Annisa Rahmawati (2012:80), komitmen organisasi meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat kinerja yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan. Selain itu juga komitmen organisasional merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk kecenderungan pegawai, mengidentifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi, dan mengetahui keinginan anggota organisasi

serta bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi serta mampu menerima norma-norma yang ada dalam perusahaan tersebut.

Sedangkan menurut Eddy Madiono (2014:54) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan, sehingga semakin tinggi komitmen organisasi karyawan menyebabkan semakin meningkatnya kinerja karyawan. Selain itu menurut Porter (dalam Luthans,2011:147) yang mendefinisikan “komitmen organisasional sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya ke dalam bagian organisasi”, hal ini dapat ditandai dengan tiga hal yaitu : (1). Penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. (2). Kesiapan dan kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh atas nama organisasi. (3). Keinginan untuk mempertahankan keanggotaan didalam organisasi.

Selanjutnya Menurut Robbins dan Judge (2012:75) mendefinisikan komitmen organisasional adalah “suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi”.

Dari beberapa pendapat mengenai pengertian Komitmen Organisasional, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu perilaku karyawan maupun individu yang berkaitan dengan kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai organisasi, serta adanya kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan maupun tujuan organisasi. Selain itu komitmen organisasi juga suatu perilaku karyawan yang berkaitan dengan kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, dan adanya kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi, dan keinginan untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi. Agar dapat menilai organisasi tersebut sehingga mereka tetap loyal dan bersedia bekerja sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi tersebut .

2.2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Dengan adanya Komitmen organisasi karyawan akan memberikan kontribusi yang baik untuk kemajuan perusahaannya tanpa menghiraukan timbal balik apa yang akan diberikan oleh perusahaan kepadanya. Individu akan terdorong untuk tetap bekerja didalam perusahaan yang mempunyai nilai dan tujuan yang sejalan dengan dirinya, komitmen karyawan pada organisasi tidak terjadi begitu saja, tetapi melalui proses yang cukup panjang dan bertahap yang didukung oleh sejumlah faktor.

Menurut Wibowo (2017:433) menyatakan tiga faktor yang mempengaruhi komitmen seorang pegawai yaitu :

1. Karakteristik pribadi (kebutuhan berprestasi, masa kerja/jabatan, dan lain-lain).
2. Karakteristik pekerjaan (umpan balik, identitas tugas, dan kesempatan untuk berinteraksi dengan rekan kerja).
3. Pengalaman kerja (keterandalan organisasi di masa lampau dan cara pekerja-pekerja lain mengutarakan dan membicarakan perasaannya tentang organisasi)

Menurut Allen dan Mayer (2013), faktor-faktor yang berpengaruh terhadap komitmen organisasi adalah :

1. Karakteristik pribadi individu

Karakteristik pribadi individu itu sendiri terbagi menjadi dua variabel, yang pertama variabel demografis yang mencakup jenis kelamin, status pernikahan, usia, tinggi rendahnya tingkat pendidikan, dan seberapa lama individu dalam bekerja. Kemudian yang kedua yaitu variabel disposisi yang mencakup nilai dan kepribadian yang dimiliki anggota organisasi, termasuk etos kerja, kebutuhan untuk berafiliasi, kebutuhan dalam berprestasi, dan persepsi karyawan mengenai kompetensi yang dimiliki.

2. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi meliputi hal-hal yang berhubungan dengan struktur organisasi, desain kebijakan didalam sebuah organisasi, dan bagaimana cara untuk mensosialisasikan kebijakan organisasi tersebut.

3. Pengalaman selama Berorganisasi

Yaitu perasaan dimana individu merasa puas dan termotivasi untuk berada didalam organisasi, peranannya didalam sebuah organisasi, dan hubungan antar anggota maupun pimpinan dengan bawahan didalam suatu organisasi.

Rahayu (2012) berpendapat bahwa karyawan yang berkomitmen lebih terdorong untuk tetap bertahan pada organisasi daripada karyawan yang tidak mempunyai komitmen. Karyawan yang mempunyai komitmen tinggi akan lebih menunjukkan keterlibatannya dalam sebuah organisasi yang bisa diaplikasikan melalui sikap dan perilaku. Individu dapat berkomitmen terhadap organisasinya.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan, bahwa perusahaan harus memperhatikan komitmen para karyawan, karena nantinya tentu akan mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Menurunnya kinerja atau berkurangnya loyalitas karyawan disebabkan karena karyawan tersebut mempunyai komitmen yang rendah terhadap perusahaannya, begitu pula sebaliknya. Perusahaan harus senantiasa memperhatikan aspek-aspek yang dapat membangun komitmen karyawan baik aspek fisik maupun non-fisik. Di sisi lain karyawan juga harus memberikan yang terbaik ataupun melebihi visi organisasi agar dapat menciptakan keuntungan baik perusahaan maupun karyawan.

2.2.3.3 Indikator Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi sangat diperlukan dalam suatu organisasi. Komitmen organisasi yang tinggi dimiliki oleh karyawan cenderung akan menghasilkan dampak positif. Maka dari itu perusahaan perlu mengetahui komitmen yang dimiliki oleh setiap karyawannya. Indikator komitmen organisasi digunakan sebagai pedoman bagi individu untuk mengetahui komitmen individu terhadap organisasinya. Indikator komitmen organisasi juga digunakan sebagai tolak ukur untuk melakukan penelitian guna mengetahui tingkat komitmen organisasi yang dimiliki oleh suatu individu. Berikut ini adalah beberapa Indikator yang kemukakan oleh para ahli, antara lain:

Menurut Lee dan Marthur (2013:81) Terdapat tiga indikator –indikator untuk mengukur komitmen organisasi:

1. Kebanggaan terhadap perusahaan, mendeskripsikan suatu keadaan ketika karyawan berpartisipasi aktif dan mendalam mengenai organisasi.
2. Kesediaan untuk berpihak atau berkorban bagi perusahaan, mendeskripsikan suatu keadaan ketika karyawan dalam organisasi memihak kepada organisasi dan tujuannya
3. Kesetiaan terhadap perusahaan, mendeskripsikan suatu keadaan ketika karyawan dalam organisasi berniat untuk memelihara keanggotannya dalam berorganisasi.

Selanjutnya menurut Ivancevich (2010: 78) mengemukakan Tiga indikator komitmen karyawan kepada organisasi, yaitu :

1. Perasaan identifikasi dengan tujuan organisasi
Perasaan identifikasi dengan tujuan organisasi yaitu setiap karyawan harus mempunyai tujuan identifikasi yang baik terhadap perusahaan untuk memperbaiki organisasi didalam perusahaan.
2. Perasaan terlibat dalam tugas organisasi
Perasaan terlibat dalam tugas organisasi adalah setiap karyawan yang terlibat didalam organisasi harus mempunyai tugas yang sesuai dengan organisasi yang telah dibuat perusahaan untuk menjalankan visi dan misi perusahaan.
3. Perasaan loyal pada organisasi.
Perasaan loyal pada organisasi yaitu setiap pekerja harus mempunyai rasa loyal atau terlibat dalam setiap kegiatan yang dijalankan oleh organisasi perusahaan untuk menunjukkan komitmen pegawai terhadap perusahaan.

Sementara itu menurut Jennifer M. George dan Gareth R. Jones (2012:187) bahwa ada dua indikator komitmen organisasi yaitu :

1. Komitmen afektif , yaitu komitmen pada saat karyawan tersebut masuk menjadi anggota suatu organisasi, senang, percaya, dan merasa baik berada di organisasi tersebut dan akan melakukan yang terbaik untuk organisasi.
2. Komitmen Continuance, ketika karyawan sudah tidak memiliki komitmen dan keinginan yang besar untuk berada di suatu organisasi tetapi mereka memikirkan penghasilan yang di tinggalkan terlalu besar seperti (kehilangan senioritas, keamanan kerja, pensiun, tunjangan kesehatan, dan sebagainya)

Selanjutnya, menurut Jason A Colquitt (2014:65) mengemukakan tiga (3) dimensi, yaitu:

1. Komitmen Afektif

Komitmen Afektif (*affective commitment*), merupakan keterikatan emosional terhadap organisasi dan kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi, seperti:

- a. Keinginan berkarir di organisasi.
- b. Rasa percaya terhadap organisasi
- c. Pengabdian kepada organisasi

2. Komitmen Berkelanjutan

Komitmen Berkelanjutan (*continuance commitment*), yang tinggi akan bertahan di organisasi, bukan karena alasan emosional, tetapi karena adanya kesadaran dalam individu tersebut akan kerugian yang akan dialami jika meninggalkan organisasi.

- a. Kecintaan pegawai kepada organisasi
- b. Keinginan bertahan dengan pekerjaannya
- c. Bersedia mengorbankan kepentingan pribadi
- d. Keterikatan pegawai kepada pekerjaan
- e. Tidak nyaman meninggalkan pekerjaan saat ini

3. Komitmen Normatif

Komitmen Normatif (*normative commitment*), merupakan suatu keharusan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena alasan moral atau alasan etika.

- a. Kesetiaan terhadap organisasi
- b. Kebahagiaan dalam bekerja
- c. Kebanggaan bekerja pada organisasi

Dari beberapa pendapat mengenai indikator komitmen organisasi dapat disimpulkan bahwa selain berkerja dalam waktu lama dalam perusahaan atau organisasi, bekerja melampaui batas atau melakukan hal yang lebih terhadap perusahaan juga termasuk dalam indikator komitmen organisasi. Komitmen organisasi bukannya hanya berasal dari dalam diri karyawan itu sendiri, tetapi perusahaan juga harus terlibat dalam menciptakan komitmen organisasi di setiap karyawannya. secara garis besar indikator komitmen organisasi dibagi menjadi

dua. Yang pertama karyawan merasa nyaman terhadap pekerjaan maupun berada dalam organisasi tersebut, dan yang kedua karyawan merasa cinta terhadap organisasi dengan memberikan hal yang lebih untuk tercapainya visi misi organisasi.

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini, maka penulis paparkan hasil penelitian terdahulu yang ada kaitannya dengan judul penelitian yang penulis angkat. Penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 2.1
Tinjauan Penelitian Terdahulu

Nama peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil
Achmad Sani Supriyanto 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)"	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan transformasional, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja, kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan transformasional, kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja, kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja, kepuasan kerja berpengaruh signifikan

		terhadap kinerja.
Ida Hidayati dan Margono Setiawan Solimun (2013)	Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual pengaruhnya terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan (studi di lembaga penjaminan mutu pendidikan (lpmp) nusa tenggara barat).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja, sedangkan kecerdasan spiritual memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja. Selanjutnya, kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
Nurul Ulfa Dan Nashrillah Anis (2016)	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap keterlibatan kerja dan komitmen organisasional dengan persepsi politik organisasi sebagai variabel moderasi pada karyawan PT.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap Keterlibatan Kerja dan Komitmen Organisasi. Dirasakan Politik Organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Keterlibatan Kerja dan Organisasi Komitmen. Selain itu, hasil-hasil yang diperoleh Organisasi Politik Persepsi telah dimoderasi tentang pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Keterlibatan Kerja dan Komitmen Organisasi pada PT karyawan PT. PLN (Persero) Area Banda Aceh.

	PLN (persero) area banda aceh.	
Sumardi Suherman dan Hasan Abdul Rozak (2019)	Pengaruh kecerdasan emosional dan pemberdayaan terhadap kinerja dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi (studi pada karyawan PT. Suara Merdeka Press Semarang	Hasil penelitian menyimpulkan (1) emosional kecerdasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan PT. Suara Merdeka Press Semarang, (2) Pemberdayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan PT. SuaraMerdeka Press Semarang, (3) Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. SuaraMerdeka Press Semarang, (4) Pemberdayaan memiliki efek positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. SuaraMerdeka Press Semarang, (5) Komitmen organisasi memiliki positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. SuaraMerdeka Press Semarang, (6) Organisasi komitmen adalah variabel mediasi dari pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT. SuaraMerdeka Press Semarang, dan (7) Komitmen organisasi adalah variabel penengah pengaruh pemberdayaan pada kinerja karyawan PT. Suara Merdeka Press Semarang.
Christien A. Karambut dan Eka Afnan T, Noormijati	Analisis pengaruh kecerdasan emosional, stres kerja dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kepuasan kerja mempengaruhi positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, sedangkan stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap

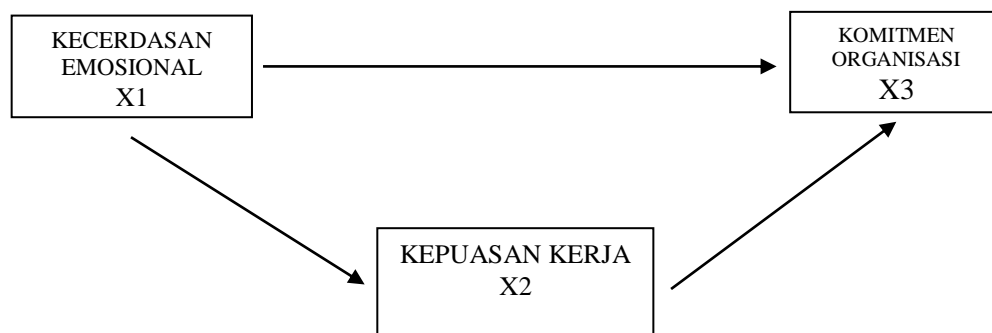
(2012)	kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional (studi pada perawat unit rawat inap RS panti waluya Malang)	komitmen organisasional. Selain itu kecerdasan emosional dan stress kerja berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasional melalui kepuasan kerja.
Riza Mutimma Auda (2016)	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada bank dki kantor cabang Surabaya.	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap organisasi komitmen. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap organisasi komitmen. Kepuasan kerja memediasi pengaruh kecerdasan emosional pada organisasi komitmen.
Chaterina Melina Taurisa, Intan Ratnawati (2012)	Analisis pengaruh budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional	Hasil dari penelitian ini membuktikan dan memberi kesimpulan bahwa: (1) budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, (2) budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, (3) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, (4) komitmen organisasional

	dalam meningkatkan kinerja karyawan (studi pada PT. sido muncul kaligawe semarang)	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (5) budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, serta (6) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
Dr. Jadongan Sijabat (2011)	Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dan keinginan untuk pindah.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan hubungan dengan komitmen organisasi. Komitmen organisasi memiliki signifikan hubungan negatif dengan intensi turnover. Selanjutnya, komitmen organisasi memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan intensi turnover. Hasil ini menunjukkan pekerjaan itu kepuasan terkait dengan niat turnover baik secara langsung maupun melalui organisasi komitmen.
Emma Rachmelya & Ama Suryani (2017)	Pengaruh kecerdasan emosional dan stress kerja terhadap kepuasan kerja dan dampaknya terhadap komitmen organisasi <i>frontliner</i> bakti PT. Bank	Hasil penelitian ini menemukan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan dari kecerdasan emosional pada komitmen organisasi, efek positif yang signifikan dari pemberdayaan karyawan pada komitmen organisasi, efek positif yang signifikan dari kecerdasan emosional pada kepuasan kerja, dan pengaruh positif yang signifikan dari komitmen organisasi pada kepuasan kerja, juga ada pengaruh positif signifikan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.

	Central Asia Tbk KCU Jambi.	
--	-----------------------------------	--

2.3 Model Konseptual Penelitian

Gambar 2.1.
Model Konseptual Penelitian



2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh langsung Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja

kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya yang dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Dalam hal ini tanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan seperti, kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan, perhatian yang penuh terhadap tugas, semangat dalam bekerja akan terlihat. Demikian juga dengan kehadiran dan kemangkiran pegawai, seperti: waktu datang dan pulang dari pekerjaan, efisiensi dalam melaksanakan tugas dan kepatuhan terhadap segala aturan yang telah ditetapkan. Sikap emosional dan moral kerja merupakan bagian dari kecerdasan emosional yang karyawan miliki, hal tersebut juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki peran dalam peningkatan kepuasan kerja.

Hasil penelitian dari riset yang dilakukan oleh Achmad & Eka Afnan (2012) menyatakan Hasil pengujian data penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil ini bermakna bahwa semakin meningkat tingkat kecerdasan emosional, maka kepuasan kerja akan semakin meningkat..

Begitu pula dengan Hasil penelitian di lapangan yang dilakukan oleh Riza Mutimma Auda (2016) yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, kecerdasan emosional berpengaruh secara langsung dan positif terhadap kepuasan kerja, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional seorang perawat maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, begitu pula sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosional seorang perawat maka semakin rendah pula tingkat kepuasannya. Oleh karena itu kemampuan seseorang dalam mengolah dan menggunakan emosi dengan cerdas dalam bekerja merupakan bagian penting dan harus dipelihara terus-menerus dan dipertahankan karena akan memberikan efek positif ke berbagai aspek lainnya.

Berdasarkan uraian di atas maka dengan ini peneliti mengajukan sebuah hipotesis sebagai berikut :

H1 : Diduga Terdapat pengaruh langsung Kecerdasan Emosional terhadap
Kepuasan kerja

2.4.2 Pengaruh langsung Kecerdasan Emosional Terhadap Komitmen Organisasi

Komitmen saat ini memang tak lagi sekedar berbentuk kesediaan karyawan menetap pada organisasi itu dalam jangka waktu lama. Namun mereka mau memberikan yang terbaik kepada organisasi, bahkan bersedia mengerjakan sesuatu melampaui batas yang diwajibkan organisasi, selain itu loyalitas karyawan terhadap organisasi memiliki makna kesediaan karyawan untuk melanggengkan hubungan atau bersedia bekerja dalam jangka waktu yang lama dengan organisasi tersebut. Apabila seorang karyawan mempunyai kecerdasan emosional yang baik, baik dalam mengelola emosi dan hubungan dengan rekan kerja maupun atasan, maka akan terciptanya rasa nyaman dan komitmen di dalam organisasi tersebut.

Hasil penelitian dari riset yang dilakukan oleh Nurul Ulfa & Nashrillah Anis (2016) menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasional. Hasil menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasional pada karyawan PT. PLN (persero) Area Banda Aceh.

Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumardi Suherman & Hasan Abdul (2019), yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dari kecerdasan emosional dengan komitmen organisasional. Hal ini berarti menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan lebih cenderung memiliki tingkat komitmen yang tinggi terhadap suatu organisasi.

Berdasarkan uraian di atas maka dengan ini peneliti mengajukan sebuah hipotesis sebagai berikut :

H2 : Diduga Terdapat pengaruh langsung Kecerdasan Emosional terhadap komitmen Organisasi

2.4.3 Pengaruh langsung Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi

Kepuasan kerja merupakan tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam suatu organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi. Segala aktivitas yang dilakukan karyawan di perusahaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Setiap individu mempunyai tingkat kepuasannya masing-masing. Salah satu sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia pada suatu organisasi atau perusahaan adalah terciptanya kepuasan kerja pada karyawan sehingga dengan adanya kepuasan terhadap pekerjaan maupun lingkungan kerja diharapkan dapat mempengaruhi pencapaian suatu organisasi dan menciptakan rasa betah dan komitmen pada organisasi. Seseorang yang merasa puas dalam kondisi lingkungan kerja maupun bidang pekerjaannya secara tidak langsung seseorang tersebut akan berkomitmen pada organisasi tersebut.

Hasil penelitian dari riset yang dilakukan oleh Chaterina Melina & Intan Ratnawati (2012), menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang searah antara kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan PT. Sido Muncul, maka semakin tinggi komitmen organisasional dalam diri karyawan. Dengan demikian, PT. Sido Muncul perlu menerapkan kebijakan-kebijakan terkait dengan kepuasan kerja yang akan mempengaruhi komitmen organisasional.

Begitu juga dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Dr.Jadongan (2011) mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasional.. Ini mengindikasikan bahwa Hasil ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja yang dirasakan auditor mempunyai pengaruh yang berarti untuk mendorong mereka untuk komit terhadap organisasi Oleh karena itu, mereka cenderung memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan orang lain yang bekerja di KAP yang tidak berafiliasi dengan KAP Asing (*The Big Four*). Tingginya kepuasan kerja mendorong mereka untuk komit terhadap organisasi.

Berdasarkan uraian di atas maka dengan ini peneliti mengajukan sebuah hipotesis sebagai berikut :

H3 : Diduga Terdapat pengaruh langsung Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi

2.4.4 Pengaruh tidak langsung Kecerdasan Emosional Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja

kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati, dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, dan berempati. Orang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik cenderung memiliki kepuasan kerja yang baik hal ini dikarenakan orang tersebut senantiasa mengeluarkan emosi positif dalam lingkungan pekerjaannya. Kepuasan kerja sangat mempengaruhi tanggapan

emosional seseorang terhadap situasi dan kondisi kerja. Tanggapan emosional sendiri dapat berupa perasaan puas atau tidak puas. Setiap perusahaan berusaha menciptakan kepuasan kerja bagi karyawannya, sehingga karyawan dapat memiliki komitmen kerja yang tinggi terhadap perusahaan.

Hasil penelitian dari riset yang dilakukan oleh Christien & Eka Afnan (2012) Hasil Penelitian pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja. Begitu juga dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Emma Rachmelya & Ama Suryani (2017) ditemukan bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap komitmen organisasional dengan pengaruh langsung, maupun dengan pengaruh tidak langsung.

Berdasarkan uraian di atas maka dengan ini peneliti mengajukan sebuah hipotesis sebagai berikut :

H4 : Diduga Terdapat pengaruh secara tidak langsung Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen organisasi melalui Kepuasan Kerja