

# Hubungan antara *Hardiness* dan Kecerdasan Emosi dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan *Head Office* PT. Nakamura Surakarta

*The Relationship Between Hardiness and Emotional Intelligence with Job Satisfaction among Head Office Employees in PT. Nakamura Surakarta*

Fadhilah Khairunnisa, Aditya Nanda Priyatama, Pratista Arya Satwika

Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran  
Universitas Sebelas Maret

## ABSTRAK

Kepuasan kerja merupakan perasaan senang pada karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Kepuasan kerja dapat berpengaruh terhadap produktivitas, ketidakhadiran dan pengunduran diri karyawan. Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain *hardiness* dan kecerdasan emosi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) hubungan antara *hardiness* dan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja, 2) hubungan *hardiness* dengan kepuasan kerja, 3) kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja pada karyawan *head office* PT. Nakamura Surakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *head office* PT. Nakamura Surakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari populasi berjumlah 36 orang sehingga dinamakan studi populasi. Instrumen yang digunakan adalah skala kepuasan kerja, skala *hardiness*, dan skala kecerdasan emosi. Hasil analisis regresi berganda menghasilkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 4,728 ( $> F_{tabel}$  3,28) dengan *sig.* 0,016 ( $p < 0,05$ ), dan nilai  $R = 0,472$ . Nilai  $R^2$  dalam penelitian ini sebesar 0,223 atau 22,3%, dimana sumbangan efektif *hardiness* sebesar 19,15% dan sumbangan efektif kecerdasan emosi sebesar 3,12%. Korelasi parsial antara *hardiness* dengan kepuasan kerja menunjukkan hasil *sig.* 0,043 ( $p < 0,05$ ), sementara korelasi parsial antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja menunjukkan hasil *sig.* 0,644 ( $p > 0,05$ ).

Kesimpulan pada penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara *hardiness* dan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja, terdapat hubungan antara *hardiness* dan kepuasan kerja, dan tidak terdapat hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja pada karyawan *head office* PT. Nakamura Surakarta.

**Kata kunci:** *hardiness*, kecerdasan emosi, kepuasan kerja

---

## PENDAHULUAN

---

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu komponen yang sangat penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Ketersediaan sumber daya manusia yang baik sangat bergantung pada manajemen SDM dalam sebuah perusahaan. Salah satu aspek utama dalam Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu pengukuran sikap kerja dari karyawan. Robbins dan Judge (2008) menyebutkan bahwa pengukuran sikap kerja karyawan ini mampu memberikan data pada

perusahaan untuk mengembangkan SDM yang ada dalam perusahaan. Salah satu sikap kerja yang diukur adalah kepuasan kerja.

Kepuasan kerja mencerminkan sikap karyawan, seperti yang dikatakan oleh Howell dan Robert (dalam Wijono, 2010) bahwa kepuasan kerja merupakan hasil evaluasi dari berbagai aspek dalam pekerjaan seseorang yang akan menentukan derajat suka atau tidak sukanya seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Karyawan yang bersikap positif akan merasa puas dengan apa yang

dikerjakannya sementara karyawan yang bersikap negatif cenderung merasa tidak puas dengan pekerjaannya.

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh SDM dalam perusahaan berbeda-beda antara satu individu dengan individu yang lain. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang dapat dibagi dalam dua bagian yaitu karakteristik pribadi dan karakteristik pekerjaan (Wijono, 2010). Karakteristik pribadi meliputi perbedaan individu, usia, pendidikan dan kecerdasan, jenis kelamin serta jabatan. Robbins dan Judge (2008) menambahkan faktor kepribadian.

Nasiri (2016) secara lebih spesifik mengungkapkan bahwa salah satu kepribadian yang berhubungan dengan kepuasan kerja adalah *hardiness*. Selain itu, berkaitan dengan karakteristik pribadi lainnya yang juga berhubungan dengan kepuasan kerja adalah kecerdasan emosi (Ealias, 2012).

Dodik dan Astuti (2012) menjelaskan bahwa seseorang yang memiliki kepribadian *hardiness* akan cenderung memiliki penyesuaian diri yang lebih baik terutama pada saat berada pada peristiwa-peristiwa dan kondisi yang beresiko menimbulkan stres ditempat kerja. Orang-orang yang memiliki kemampuan tersebut dapat terhindar dari stres kerja. Selain itu, orang-orang yang memiliki kepribadian *hardiness*, cenderung berkomitmen tinggi dalam pekerjaannya dan kehidupannya (King *et al.*, 1998). Kobasa *et al* (1982) menegaskan bahwa individu yang memiliki tingkat *hardiness* lebih

tinggi merasa lebih puas dengan pekerjaannya, tekanan yang rendah dilingkungan kerja, serta memiliki kualitas hidup yang lebih baik daripada individu yang memiliki tingkat *hardiness* lebih rendah. Hal ini sesuai dengan hasil dari berbagai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai *hardiness* dan kepuasan kerja (Nasiri, 2016; Rasouli, 2012; Judkins & Rind, 2005; Cencirulo, 2001) yang menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara *hardiness* dengan kepuasan kerja.

Faktor lain yang juga berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan adalah kecerdasan emosi. Peristiwa-peristiwa yang dialami oleh karyawan ditempat kerja akan menimbulkan reaksi-reaksi emosi dan berpengaruh pada sikap dan perilaku. Menurut teori perilaku afektif, emosi dan suasana hati karyawan berpengaruh pada kepuasan kerja (Robbins & Judge, 2008).

Studi-studi yang telah dilakukan di tempat kerja (Alnidawy, 2015; Masrek *et al*, 2014; Shoostarian *et al*, 2013; Najafi & Mousavi, 2012; Ealias, 2012) membuktikan bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh yang cukup besar dalam keberhasilan karyawan ditempat kerja. Menurut Bradberry & Greaves (2007) orang-orang yang mampu mengenali berbagai emosi dari diri mereka sendiri dan juga mampu dengan baik memahami emosi orang lain dapat menjadi seorang pekerja yang efektif dalam bidang mereka.

Kepuasan kerja karyawan dapat berpengaruh terhadap produktivitas, kepuasan

pelanggan dan permasalahan SDM seperti ketidakhadiran, perputaran karyawan serta perilaku menyimpang ditempat kerja (Robbins & Judge, 2008).

Kepuasan kerja yang rendah menjadi salah satu penyebab seorang karyawan mengundurkan diri (Aamodt, 2007). Karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan akan berpikir terlebih dahulu untuk meninggalkan pekerjaan mereka sebelum mengambil tindakan untuk keluar dari pekerjaannya. Pengunduran diri karyawan yang terjadi akan mengurangi jumlah karyawan yang ada. Berkurangnya jumlah karyawan akan menambah pekerjaan karyawan yang lain sebelum adanya karyawan baru. Perekrutan karyawan kembali yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengisi posisi yang kosong menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Kerugian akibat keluarnya karyawan terdiri dari kerugian yang tampak dan kerugian yang tidak tampak. Kerugian yang tampak seperti biaya pembuatan iklan, biaya penggunaan jasa agensi perekrutan, biaya perjalanan dalam rangka rekrutmen, gaji dan bonus bagi karyawan selama melakukan proses seleksi hingga wawancara, biaya penempatan karyawan yang baru. Kerugian yang tidak tampak meliputi produktivitas yang menurun akibat karyawan yang keluar sehingga karyawan yang lain harus melakukan tugas tambahan serta produktivitas yang rendah selama masa training karyawan yang baru (Aamodt, 2007).

Telah disinggung sebelumnya bahwa salah satu dampak dari kepuasan kerja yang rendah adalah pengunduran diri. PT. Nakamura, sebuah perusahaan swasta di Surakarta dalam dua tahun terakhir ini mengalami pengunduran diri karyawan yang cukup signifikan. PT Nakamura merupakan sebuah perusahaan waralaba yang bergerak dibidang industri kesehatan. PT. Nakamura berada dibawah CV Sakti Mulya bersama dengan Biro Konsultan Psikologi Waskita. Saat ini PT. Nakamura sudah memiliki lebih dari lima puluh cabang yang berada diseluruh Indonesia dan kantor pusat PT. Nakamura berada di Surakarta.

Tercatat terdapat 36 karyawan *head office* di Nakamura yang terbagi dalam sembilan divisi. Berdasarkan data yang ada, pengunduran diri karyawan yang terjadi cukup tinggi dua tahun terakhir. Pada tahun 2015 tercatat 2 karyawan mengundurkan diri. Tahun 2016 tercatat sebanyak 5 karyawan, dan pada tahun 2017 hingga bulan April tercatat sebanyak 5 karyawan mengundurkan diri. Data pengunduran diri karyawan sejak tahun 2015 hingga bulan April 2017 mengalami peningkatan.

Hasil dari wawancara dan survei awal pada enam karyawan PT. Nakamura menunjukkan bahwa karyawan secara keseluruhan merasa puas dengan pekerjaannya, akan tetapi terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh karyawan. Keluhan yang disebutkan oleh karyawan PT. Nakamura seperti keadaan atau kondisi tempat kerja yang kurang memadai sehingga terkadang sulit untuk

melakukan aktivitas tertentu atau mencari dokumen-dokumen yang dibutuhkan. Karyawan ada yang merasa pada waktu tertentu penyelia tiba-tiba memberikan sebuah pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu cepat sehingga ritme kerjanya terganggu.

Berdasarkan hasil wawancara dan survei dengan angket, sebanyak 3 karyawan menyebutkan bahwa beban kerjanya sedang dan 3 karyawan menyebutkan beban kerjanya berat. Hal ini juga menjadi salah satu keluhan karyawan karena pada saat perusahaan memiliki acara besar, pekerjaan yang harus dilakukan oleh karyawan menjadi semakin banyak dan terkadang harus lembur untuk menyelesaikan semua tugas-tugasnya. Bahkan terdapat beberapa karyawan yang merangkap jabatan pada saat yang sama, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Selain itu, terdapat keluhan bahwa pembagian kerja masih belum merata dalam satu divisi, sehingga menyebabkan beberapa pihak merasa tertekan dan menimbulkan stres serta kejenuhan dalam bekerja. Namun demikian, terdapat beberapa karyawan yang mengatakan bahwa kondisi demikian dapat dimaklumi karena kompetensi masing-masing karyawan berbeda disamping itu stres yang dialami dalam bekerja merupakan sebuah tantangan yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kemampuannya dalam mengelola tugas-tugas dari pekerjaannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk meneliti hubungan antara

*hardiness* dan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja pada karyawan *head office* PT. Nakamura Surakarta.

---

## DASAR TEORI

---

Robbins dan Judge (2008) memberikan pengertian dari kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif yang dirasakan oleh seseorang terhadap pekerjaannya, perasaan tersebut merupakan hasil evaluasi karakteristik-karakteristiknya. Aspek-aspek kepuasan kerja menurut Luthans (2006) meliputi : pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan, kelompok kerja dan kondisi kerja.

Pengertian dari *hardiness* adalah kemampuan yang dimiliki seseorang dalam menghadapi kejadian-kejadian yang menimbulkan stres, sehingga stres dapat dikurangi dengan mengubah cara stresor dipersepsikan (Ivanevich, 2007). *Hardiness* merupakan perpaduan antara sikap dan strategi yang secara bersama-sama memfasilitasi untuk mengubah sebuah keadaan yang penuh tekanan menjadi kesempatan untuk berkembang (Maddi, 2013). Aspek-aspek *hardiness* menurut Kobasa (dalam Kreitner dan Kinicki, 2005) meliputi: kontrol, komitmen dan tantangan.

Goleman (2005) menyatakan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk mengenali emosi diri sendiri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan dengan orang lain. Aspek-aspek kecerdasan emosi meliputi: persepsi terhadap emosi, mengelola emosi diri,

mengelola emosi orang lain dan penggunaan emosi (Ciarrochi *et al* (dalam Schutte *et al*, 2008)).

---

## METODE PENELITIAN

---

Penelitian ini merupakan studi populasi. Subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan *head office* PT. Nakamura Surakarta yang berjumlah 36 orang.

Penelitian ini merupakan penelitian kolerasional sehingga peneliti menggunakan instrumen meliputi skala kepuasan kerja, skala *hardiness* dan skala kecerdasan emosi dengan skala model Likert yang memiliki empat kemungkinan jawaban yaitu sangat sesuai (SS), sesuai (S), tidak sesuai (TS) dan sangat tidak sesuai (STS).

### 1. Skala Kepuasan Kerja

Skala kepuasan kerja ini disusun oleh peneliti berdasarkan aspek-aspek dari kepuasan kerja yang telah diungkapkan oleh Luthans (2006) yaitu meliputi aspek pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan, kelompok kerja dan kondisi kerja. Hasil uji coba menunjukkan 28 aitem valid pada rentang indeks daya beda antara 0,328 sampai 0,762 dengan koefisien reliabilitas ( $\alpha$ ) = 0,930.

### 2. Skala *Hardiness*

Skala *hardiness* menggunakan skala yang diadaptasi dari skala *Occupational Hardiness Questionnaire* (OHQ). Skala OHQ yang telah didapatkan ini disusun berdasarkan aspek *hardiness* yang

dikemukakan oleh Kobasa (dalam Kreitner dan Kinicki, 2005) meliputi kontrol, komitmen dan tantangan Hasil uji coba menunjukkan 13 aitem valid pada rentang indeks daya beda antara 0,408 sampai 0,731 dengan koefisien reliabilitas ( $\alpha$ ) = 0,866.

### 3. Skala Kecerdasan Emosi

Skala kecerdasan emosi yang digunakan adalah skala modifikasi dan adaptasi dari skala SSEIT (*The Schutte Self Report Emotional Intelligence Test*). Hasil uji coba menunjukkan 27 aitem valid pada rentang indeks daya beda antara 0,305 sampai dengan 0,679 dengan koefisien reliabilitas ( $\alpha$ ) = 0,909.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda yang sebelumnya dilakukan uji asumsi dasar dan uji asumsi klasik. Perhitungan analisis data menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 20.0.

---

## HASIL- HASIL

---

### 1. Uji Asumsi Dasar dan Klasik

Uji asumsi dasar meliputi uji normalitas dan uji linearitas. Hasil Berdasarkan uji normalitas pada skala perilaku kepuasan kerja, *hardiness*, dan kecerdasan emosi menggunakan *One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test* masing-masing yaitu 0,853; 0,094; 0,545 dengan nilai  $p > 0,05$ , maka dapat disimpulkan data ketiga variabel terdistribusi secara normal.

Hasil Uji linearitas menunjukkan nilai 0,001 ( $p < 0,05$ ) antara *hardiness*

dengan kepuasan kerja dan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja 0,042 ( $p < 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan secara linear antara *hardiness* dengan kepuasan kerja dan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja.

Uji Asumsi Klasik meliputi uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokolerasi. Hasil uji multikolinearitas antar variabel prediktor yaitu nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) = 1,610 dan *Tolerance* = 0,621. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai  $VIP < 5$  dan *Tolerance*  $\geq 0,10$  sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas.

Hasil Uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik data menyebar secara tidak beraturan dan tidak berpola. Hal ini menunjukkan model regresi bebas dari asumsi heteroskedastisitas.

Hasil uji autokolerasi menunjukkan nilai Durbin-Watson (DW) = 1,782. Berdasarkan hasil uji otokorelasi, menunjukkan bahwa nilai DW berada diantara -2 sampai +2, maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat masalah otokorelasi dalam penelitian ini.

2. Uji Hipotesis

Berdasarkan perhitungan,  $F_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 4,728 dengan  $F_{tabel}$  sebesar 3,28, maka dapat disimpulkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dengan nilai signifikansi  $p < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat

disimpulkan bahwa hipotesis 1 diterima yaitu terdapat hubungan antara *hardiness* dan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja pada karyawan *head office* PT. Nakamura Surakarta.

Tabel 1.  
Uji Simulan (F)

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	844,791	2	422,396	4,728	,016b
Residual	2948,181	33	89,339		
Total	3792,972	35			

3. Uji Korelasi

Uji hipotesis 2 dan 3 menggunakan uji hipotesis korelasi parsial. Uji hipotesis 2 dan 3 dilakukan untuk mengetahui hubungan salah satu variabel bebas dengan variabel terikat, dengan mengontrol variabel lain.

Tabel 2.  
Hasil Uji Korelasi Parsial *Hardiness* dengan Kepuasan Kerja

		Correlations		
Control Variables		PK	EWOM	
Kecerdasan Emosi	Kepuasan Kerja	Correlation	1,000	<b>,345</b>
		Significance (2-tailed)	.	<b>,043</b>
		Df	0	33
<i>Hardiness</i>		Correlation	<b>,345</b>	1,000
		Significance (2-tailed)	<b>,043</b>	.
		Df	33	0

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan nilai korelasi 0,345 dengan nilai signifikansi sebesar 0,043 ( $p < 0,05$ ).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini dapat diterima, yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara *hardiness* dengan dengan kepuasan kerja pada karyawan *head office* PT. Nakamura Surakarta.

Tabel 3.

Hasil Uji Korelasi Parsial Kecerdasan Emosi dengan Kepuasan Kerja

**Correlations**

<i>Hardiness</i>	Tinggi	$78 \leq X \leq 95$	20	83,53%
	Sangat Tinggi	$95 \leq X < 112$	6	
	Sangat Rendah	$13 \leq X < 21$	0	
	Rendah	$21 \leq X < 29$	0	
	Sedang	$29 \leq X < 36$	3	%
	Tinggi	$36 \leq X \leq 44$	27	40,47%
Kecerdasan Emosi	Sangat Tinggi	$44 \leq X < 52$	6	
	Sangat Rendah	$27 < X < 43$	0	
	Rendah	$43 \leq X < 59$	0	
	Sedang	$59 \leq X < 76$	8	%
	Tinggi	$76 \leq X \leq 92$	22	81,61%
	Sangat Tinggi	$92 \leq X < 108$	6	

Control Variables	PK	HSM		
<i>Hardiness</i>	Kepuasan Kerja	Correlation	1,000	<b>,081</b>
		Significance (2-tailed)	.	<b>,644</b>
		Df	0	33
Kecerdasan Emosi	Kepuasan Kerja	Correlation	<b>,081</b>	1,000
		Significance (2-tailed)	<b>,644</b>	.
		Df	33	0

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan nilai korelasi 0,081 dengan nilai signifikansi sebesar 0,644 ( $p > 0,05$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini ditolak, hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja pada karyawan *head office* PT. Nakamura Surakarta.

4. Analisis Deskriptif

Berikut ini merupakan hasil kategorisasi setiap variabel.

Tabel 4

Kriteria dan Kategori Responden Penelitian

Variabel	Kategorisasi	Norma	Jumlah Responden	
			F	%
Kepuasan Kerja	Sangat Rendah	$28 \leq X < 45$	0	
	Rendah	$45 \leq X < 62$	0	
	Sedang	$62 \leq X < 78$	10	%

5. Kontribusi *Hardiness* dan Kecerdasan Emosi dengan Kepuasan Kerja

Kontribusi *hardiness* dan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja bersama-sama adalah 22,3 persen dengan kontribusi *hardiness* sebesar 19,15 persen dan kecerdasan emosi sebesar 3,12 persen.

PEMBAHASAN

Uji analisis data menunjukkan hipotesis (1) dalam penelitian ini diterima dan membuktikan bahwa terdapat hubungan antara *hardiness* dan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja karyawan *head office* PT. Nakamura Surakarta. Hasil nilai signifikansi 0,016 ( $p < 0,05$ ). Berdasarkan hasil perhitungan  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $4,728 > 3,28$ ). Koefisien ganda (R) yang diperoleh adalah sebesar 0,472. Semakin tinggi *hardiness* dan kecerdasan emosi yang dimiliki oleh karyawan, maka akan semakin tinggi kepuasan kerja yang ditunjukkan karyawan.

Sumbangan efektif dari *hardiness* terhadap kepuasan kerja sebesar 19,15% dan

sumbangan efektif dari kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja sebesar 3,12%.

Hasil sumbangan efektif dari masing-masing variabel menunjukkan bahwa *hardiness* memberikan pengaruh yang lebih besar daripada pengaruh yang diberikan oleh kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja pada karyawan *head office* PT. Nakamura Surakarta. Hal ini dapat terjadi salah satunya karena kepuasan kerja pada karyawan umumnya dipengaruhi oleh persepsi karyawan mengenai berbagai hal yang lebih berhubungan dengan pekerjaan dan kondisi tempat kerja mereka (Javed, Balouch, & Hassan, 2014).

Kategorisasi kepuasan kerja menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi (55,5%), namun demikian data hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa karyawan merasa tidak puas terhadap beberapa aspek dalam pekerjaannya. Rata-rata paling rendah terdapat pada hubungan antara rekan kerja (M=87), ketersediaan peralatan kerja (M=98) dan kesempatan promosi (M=98). Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan merasa tidak nyaman terhadap beberapa hal di tempat kerjanya.

Situasi-situasi demikian kemudian mendorong karyawan untuk melakukan penyesuaian diri agar dapat bertahan dan menjalankan pekerjaannya dengan baik. Proses penyesuaian diri karyawan terhadap situasi yang tidak menyenangkan baginya merujuk pada *hardiness*. *Hardiness* dipandang sebagai salah

suatu faktor yang berkaitan dengan kepuasan kerja karena konsep *hardiness* berasal dari penelitian yang dilakukan terhadap karyawan pada seting organisasi (McCalister *et al*, 2006).

Hasil penelitian dari Mahdavi, Nikmanesh, Aghaei, Kamran, Tavakoli, dan Seddigh (2015) tentang *hardiness* dan kepuasan kerja pada perawat menunjukkan bahwa tiga komponen *hardiness* yaitu komitmen, kontrol dan tantangan berhubungan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Diantara ketiga komponen tersebut, komitmen memiliki koefisien korelasi yang paling tinggi.

Kobasa (dalam Kreitner dan Kinicki, 2005) menjelaskan bahwa individu yang memiliki komitmen akan mampu memahami dengan baik tujuan yang telah ditetapkannya dan terus berusaha meraih tujuannya. Mereka tidak akan menyerah bahkan ketika berada dibawah tekanan karena mereka memiliki keyakinan bahwa apa yang mereka lakukan merupakan bentuk investasi dari diri mereka sendiri pada situasi yang sedang mereka hadapi tersebut.

Individu dengan kepribadian *hardiness* senang bekerja keras karena dapat menikmati pekerjaan yang dilakukan, senang membuat suatu keputusan. Mereka akan berkomitmen terhadap pekerjaannya dan aktivitas-aktivitasnya. Perubahan dipandang sebagai sesuatu yang menarik dan menantang lebih daripada sebagai sesuatu yang mengancam serta melaksanakannya karena memandang hidup ini sebagai sesuatu yang harus dimanfaatkan dan

diisi agar mempunyai makna. Hal ini kemudian akan mengarahkannya pada kepuasan kerja.

Uji analisis data menunjukkan hipotesis (2) terbukti, Hipotesis kedua dalam penelitian ini yaitu hubungan antara *hardiness* dengan kepuasan kerja pada karyawan *head office* PT. Nakamura Surakarta diterima. Nilai koefisien korelasi antara variabel *hardiness* dengan kepuasan kerja ( $r_{x1y}$ ) sebesar 0,345 dengan *p-value* 0,043 ( $p < 0,05$ ). Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat *hardiness* pada karyawan, maka semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan, begitu pula sebaliknya.

Hasil penelitian ini mendukung hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya oleh Judkins dan Rind (2005), Cash & Gardener (2011), Rasouli (2012), dan Nasiri (2016). Robbins dan Judge (2008) menyebutkan salah satu karakteristik pribadi yang menjadi faktor kepuasan kerja adalah kepribadian. *Hardiness* merupakan salah satu *personal trait* yang berhubungan dengan kepuasan kerja (Nasiri, 2016).

Seorang karyawan yang memiliki *hardiness* akan mampu mengatasi berbagai kendala dan tekanan yang muncul ditempat kerja dan menikmati pekerjaannya. *Hardiness* berkaitan dengan cara seseorang memandang suatu hal. Karyawan yang menikmati pekerjaannya akan merasa senang berada ditempat kerja. Kendala-kendala yang muncul dipersepsikan sebagai suatu tantangan yang mampu meningkatkan kemampuan dirinya dan

berkomitmen untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga akan memunculkan rasa puas terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Menurut Tiffin (dalam Anoraga, 2009) kepuasan kerja berhubungan dengan sikap dari karyawan itu sendiri, sehingga persepsi karyawan akan pekerjaannya, salah satunya yaitu *hardiness* mengarahkan karyawan pada penilaian positif terhadap pekerjaannya. Pendapat ini diperkuat oleh Anoraga (2009) yang menyebutkan bahwa kepuasan kerja menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap situasi dan kondisi kerja, termasuk didalamnya masalah upah, kondisi sosial, kondisi fisik, dan kondisi psikologis. *Hardiness* mengandung unsur penyesuaian diri secara positif terhadap situasi kerja (Dodik & Astuti, 2012).

Hasil dari pengujian hipotesis (3) pada penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja pada karyawan *haed office* PT. Nakamura Surakarta. Nilai koefisien korelasi antara variabel kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja ( $r_{x2y}$ ) sebesar 0,81 dengan *p-value* 0,644 ( $p > 0,05$ ). Hasil perhitungan sumbangan efektif kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja menunjukkan persentase sebesar 3,12%. Meskipun terdapat sumbangan pengaruh kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja, akan tetapi analisis statistik menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Masrek *et al* (2014),

Ealias (2012), Shoostarian *et al* (2013), dan Alnidawy (2015) yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal tersebut dapat dijelaskan salah satunya dengan menggunakan teori kebutuhan Maslow.

Yuwono *et al* (2005) menjelaskan bahwa karyawan dalam bekerja memiliki kebutuhan yang ingin dipenuhi. Melalui teori motivasi kebutuhan Maslow, dijelaskan bahwa seseorang akan berusaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasarnya terlebih dahulu sebelum memenuhi kebutuhan-kebutuhan lainnya yang lebih tinggi tingkatannya. Tingkatan kebutuhan terendah pada hierarki kebutuhan Maslow adalah kebutuhan fisiologis dan keamanan sementara tingkatan tertinggi adalah aktualisasi diri.

Aghdasi *et al* (2011) menyebutkan bahwa kecerdasan emosi berada pada tingkat kebutuhan tertinggi yaitu kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa beberapa karyawan merasa tidak puas terhadap beberapa aspek dalam pekerjaannya seperti gaji, tempat kerja, dan hubungan dengan atasan dan rekan kerja. Aghdasi *et al* (2011) menjelaskan bahwa seorang karyawan akan sulit untuk mencapai pada tingkat kebutuhan aktualisasi diri apabila kebutuhan-kebutuhan dasar pekerjaannya belum terpenuhi.

Beberapa penelitian mendukung hasil uji hipotesis ketiga pada penelitian ini, bahwa tidak terdapat hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja pada karyawan (Aghdasi

*et al*, 2011; Badawy *et al*, 2014). Aghdasi melakukan penelitian pada beberapa karyawan yang bekerja pada perusahaan di Iran. Hasil dari penelitiannya menunjukkan tidak ada hubungan baik secara langsung maupun tidak langsung antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja. Hal ini dapat terjadi karena beberapa kemungkinan yaitu jenis perusahaan, gaji, kurangnya motivasi karyawan, perilaku-perilaku negatif di tempat kerja, tidak adanya perasaan setia terhadap organisasi, tidak adanya hubungan dengan manager dan penyelia serta ketidakmampuan manager.

Selain kedua penelitian tersebut terdapat penelitian lain mengenai kecerdasan emosi dan kepuasan kerja yang mampu mendukung hasil penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh Trive *et al* (2013) memberikan hasil dari empat dimensi kecerdasan emosi yaitu *self-emotional appraisal* (SEA), (2) *others emotional appraisal* (OEA), (3) *use of emotion* (UOE) dan (4) *regulation of emotion* (ROE), tidak terdapat hubungan antara OEA dan ROE terhadap kepuasan kerja pada karyawan rumah sakit.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa aspek regulasi emosi dan kemampuan sosial dalam kecerdasan emosi, yaitu pada pemahaman terhadap emosi orang lain tidak berhubungan dengan kepuasan kerja. Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor pekerjaan lebih mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dibandingkan dengan kecerdasan emosi yang dimiliki karyawan selain itu aspek-aspek kecerdasan emosi tidak selalu

berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan, hal ini berbeda-beda sesuai dengan kondisi dan karakteristik karyawan pada masing-masing organisasi atau perusahaan.

Sejalan dengan hasil dari penelitian-penelitian tersebut, pada penelitian ini karyawan *head office* PT. Nakamura Surakarta yang memiliki karakteristik diburu waktu dalam bekerja membuat individu kurang mendapatkan waktu untuk mengenali emosi dan bertindak dalam hubungan sosial dengan karyawan yang lain. Hal ini dibuktikan dengan skor total tiap aitem pada kepuasan kerja yang paling rendah terdapat pada indikator sosialisasi dengan rekan kerja ( $M=87$ ).

Kondisi kerja karyawan *head office* PT. Nakamura Surakarta yang memiliki beban kerja tinggi dan diburu waktu menuntut individu untuk fokus pada pekerjaannya sendiri dan menyelesaikan pekerjaannya dengan segera. Karakteristik pekerjaan yang individual dan beban kerja yang tinggi menjadi salah satu sebab kecerdasan emosi karyawan tidak berpengaruh pada kepuasan kerja.

Berdasarkan perhitungan SPSS, koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam penelitian ini adalah sebesar 0,223. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh yang diberikan *hardiness* dan kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 22,3 % dengan sisa 77,7 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Terdapat beberapa batasan dalam penelitian ini seperti kondisi perusahaan yang

cepat berubah dengan adanya pengunduran diri karyawan dan pemisahan dua anak perusahaan dan berakibat pada perubahan susunan karyawan serta tugas dari beberapa karyawan. Minimnya jumlah responden, sehingga hasil penelitian hanya dapat digeneralisasikan pada populasi penelitian saja. Penerapan penelitian untuk populasi yang lebih besar dan luas memerlukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan atau menambah variabel-variabel lain yang belum disertakan dalam penelitian ini, seperti faktor sosial, faktor budaya, serta faktor lingkungan.

---

## PENUTUP

---

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik beberapa poin kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara *hardiness* dan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja pada karyawan *head office* PT. Nakamura Surakarta.
2. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara *hardiness* dengan kepuasan kerja pada karyawan *head office* PT. Nakamura Surakarta.
3. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja pada karyawan *head office* PT. Nakamura Surakarta.
4. Persentase total sumbangan efektif yang diberikan *hardiness* dan kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja adalah sebesar 22,3%, sedangkan 77,7% sisanya

dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan, antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan diharapkan mengoptimalkan peran dari divisi *Human Resource Development* (HRD) dalam melakukan rekrutmen dan pengelolaan SDM sehingga diharapkan dapat sekaligus menanggulangi masalah pengunduran karyawan yang meningkat. Perusahaan juga dapat membangun kondisi kerja yang mendukung bagi karyawan serta memberikan motivasi dan melakukan survei kepuasan kerja atau menyerap aspirasi karyawan dan mengatasi permasalahan yang muncul sehingga mampu menjaga kepuasan kerja karyawan.

2. Bagi Karyawan

Karyawan diharapkan dapat menjaga kepuasan kerja agar tetap baik. Kepuasan kerja yang baik dapat berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Karyawan diharapkan dapat menyesuaikan diri dengan berbagai kondisi perusahaan yang ada, meningkatkan loyalitas pada perusahaan dan turut serta membantu meningkatkan kondisi kerja yang mendukung.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dengan judul yang sama diharapkan dapat memperluas lingkup penelitian karena ruang lingkup penelitian ini terlalu kecil sehingga tidak dapat

digeneralisasikan. Penelitian serupa yang akan dilakukan kedepannya diharapkan dapat dilakukan dengan lebih baik lagi dengan menggunakan metode yang lebih baik dan mampu mengontrol data yang didapatkan, menggunakan skala lain dengan tingkat reliabilitas lebih tinggi dan lebih sesuai dengan kondisi populasi. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat dilakukan secara lebih luas dan bervariasi. Melibatkan faktor-faktor lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan pada wilayah yang lebih banyak jenisnya. Penelitian lebih lanjut berkaitan dengan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja juga perlu dilakukan pada arah pengujian hubungan yang sama maupun sebaliknya, sehingga dapat menguatkan penelitian tentang kedua variabel tersebut.

---

DAFTAR PUSTAKA

---

- Aamodt, M. G. (2007). *Industrial Organizational Psychology (6th ed.)*. United States of America: Wadsworth Cengage Learning.
- Abdurrahman, M., Muhidin, S. A., & Sumantri, A. (2011). *Dasar-dasar Metode Penelitian Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Aghdasi, S., Kiamanesh, A. R., Ebrahim, A. N. (2011). Emotional intelligence and organizational commitment: Testing the mediatory role of occupational stress and job satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29, 1965-1976.  
[doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.11.447](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.11.447).

- Alam, M. M. (2009). The relationships between the emotional intelligence and job satisfaction: Empirical findings from higher education institution in malaysia. *Journal of Management and Social Sciences*, 5(2), 124-139. Retrieved from <http://ibt.edu.pk/qec/jbs/5.2/4.%20The%20Relationships%20Between%20the%20Emotional%20Intelligence%20and%20Job%20Satisfaction-Empirical%20Findings%20From%20Higher%20Education%20Institution%20in%20Malaysia.pdf>.
- Alnidawy, A. A. B. (2015), The effect of emotional intelligence on job satisfaction: Applied study in the Jordanian telecommunication sector. *International Journal of Business Administration*, 6(3), 63-71.
- Andreassi, J., Leanna, L., et al. "Job satisfaction determinants: A study across 48 nations." Proceedings of 2012 Annual Meeting of the Academy of International Business-US North East Chapter: Business Without Borders. Ed. Jing'an Tang. Fairfield CT: Sacred Heart University, 2012. Retrieved from [http://digitalcommons.sacredheart.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1239&context=wcob\\_fac](http://digitalcommons.sacredheart.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1239&context=wcob_fac).
- Anoraga, P. (2009). *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badawy, T. A., Srivastava, S., Sadek, M. B. (2014). Assessing the relationship between emotional intelligence, job satisfaction and organizational learning capability in private higher educational institutions in Egypt and India: A comparative study. *International Journal of Business Administration*, 5(6), 38-47. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.5430/ijba.v5n6p38>.
- Bakotić, D. (2016). Relationship between job satisfaction and organisational performance. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 29(1), 118-130. Retrieved from <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/1331677X.2016.1163946?needAccess=true>.
- Baron, R. A., & Byrne, D. E. (1998). *Social psychology: Understanding Human Interaction*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Bradberry, T., & Greaves, J. (2007). *Menerapkan EQ di Tempat Kerja dan Ruang Keluarga*. Yogyakarta: Penerbit Think.
- Bissonette, M. (1998, Agustus). Optimism, Hardiness, Resiliency: A review of literature. *Interaction*, 11(13). Retrieved from The Child and Family Partnership Project website <http://www.reachinginreachingout.com/documents/optimism%20hardiness%20and%20resiliency.pdf>.
- Cash, M. L., & Gardner, D. (2011). Cognitive hardiness, appraisal and coping: Comparing two transactional models. *Journal of Managerial Psychology*, 26, 646-664.
- Cencirulo, R. S. (2001). *The relationship between hardiness and job satisfaction in elementary school teachers*. (Disertasi tidak dipublikasikan), University of La Sierra.
- Chamundeswari, S. (2013). Emotional intelligence and academic achievement among student at the higher secondary level. *International Journal Of Academic Research in Economics and Management Sciences*. 2 (4).
- Creed, P. A., Conlon, E. G., & Dhaliwal, K. (2013). Revisiting the Academic Hardiness Scale: Revision and revalidation. *Journal of Career Assessment*, 21, 537-554.

- Dodik, A. A., & Astuti, K. (2012). Hubungan antara kepribadian hardiness dengan stres kerja pada anggota Polri bagian Operasional di Polresta Yogyakarta. *Insight*, 10(1), 37-48.
- Ealias, A. (2012). Emotional intelligence and job satisfaction: a correlational study. *Research Journal of Commerce and Behavioural Science*, 1(4) 37-42.
- Franken, R. E. (2002). *Human Motivation (5th ed.)*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Ghoreishi, F. S., Zahirrodine, A. R., Assarian, F., Moosavi, S. G. A., Mehrizi, M. Z. Z. (2014). Evaluation of emotional intelligence and job satisfaction in employees of Kashan Hospitals. *Journal of Medical Nursery*, 3(1). Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4228525/>.
- Goleman, D. (2005). *Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- \_\_\_\_\_. (2007). *Kecerdasan Emosional : Mengapa EI Lebih Penting daripada IQ*. PT Gramedia Pustaka Umum: Jakarta.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Ivanevich, J. (2007). *Human Resources Management*. McGraw Hill International Edition.
- Javed, M., Balouch, R., Hassan, F. (2014). Determinants of job satisfaction and its impact on employee performance and turnover intentions. *International Journal of Learning & Development*, 4(2), 120-140.
- Retrieved from <http://www.macrothink.org/journal/index.php/ijld/article/viewFile/6094/4951>.
- Judkins, S. & Rind, T. (2005). Hardiness. Job satisfaction & stress among home health care management & practice home health care, *Journal of Occupational Health*, 17.
- Kaliski, B. S. (2007). *Encyclopedia of Business and Finance Second edition*. Thompson Gale, Detroit, p. 446.
- King, L. A., King, D. W., Keane, T. M., Faribank, J. F., & Adams, G. A. (1998). Resilience-recovery factors in posttraumatic stress disorder among female and male Vietnam veterans: Hardiness, postwar social support and additional stressful life events. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(2), 420-434.
- Kobasa, S. C., Maddi, S. R., & Kahn, S. (1982). Hardiness and health: A Prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42(1), 168-177.
- Kreitner, R. & Kinicki, A. (2005). *Perilaku Organisasi*. Buku 2. Edisi 5. Alih Bahasa : Erly Suandy. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi edisi 10*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Maddi, S. R. (1999). Comments on trends in hardiness research and theorizing. *Consulting Psychology Journal*, 51, 67-71.
- \_\_\_\_\_. (2002). The story of hardiness: Twenty years of theorizing, research, and practice. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 54(3), 175-185. Retrieved from <https://aec6905spring2013.files.wordpress.com/2013/01/maddi-2002-the-story-of-hardiness-twenty-years-of-theorizing.pdf>.

- \_\_\_\_\_ (2013). *Hardiness: Turning Stressful Circumstance into Resilient Growth*. Springer Dordrecht Heidelberg: New York.
- Mahdavi, A., Nikmanesh, E., Aghael, M., Kamran, F., Tavakoli, Z. Z., & Seddigh, F. K. (2015). Predicting the level of job satisfaction based on hardiness and its components among nurses with tension headache. *Journal of medicine and life*, 8(4), 93–96. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5319299/>.
- Masrek, M. N., Osman, M. A., Khamis, Y., Paiman, M. J. (2014). The relationship between emotional intelligence and job satisfaction: The case of Malaysian information technology professionals. *International Journal of Multidisciplinary and Current Research*, 2, 1106-1111.
- Mayer, J. D., Ciarrochi, J., & Forgas, J. P. (2001). *Emotional Intelligence in everyday life: A scientific inquiry*. London: National Gallery.
- McCalister, K. T., Dolbier, C. L., Webster, J. A., Mallon, M. W., Steinhardt, M. A. (2006). Hardiness and support at work as predictors of work stress and job satisfaction. *The Science of Health Promotion*, 20(3), 183-191.
- Munandar, A. S. (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press.
- Mousavi, S. H., Yarmohammadi, S., Nosrat, A. B., Tarasi, Z. (2012) . The relationship between emotional intelligence and job satisfaction of physical education teachers. *Annals of Biological Research*, 3(2), 780-788. Retrieved from [http://www.scholarsresearchlibrary.com/articles/the-relationship-between-emotional-intelligence-](http://www.scholarsresearchlibrary.com/articles/the-relationship-between-emotional-intelligence-and-job-satisfaction-of-physical-education-teachers.pdf)
- [and-job-satisfaction-of-physical-education-teachers.pdf](http://www.scholarsresearchlibrary.com/articles/the-relationship-between-emotional-intelligence-and-job-satisfaction-of-physical-education-teachers.pdf).
- Najafi, M., & Mousavi, S. (2012). Studying the effect of emotional quotient on employee`s job satisfaction: The case of Isfahan University of Medical Science. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(2), 343-354.
- Nasiri, T. (2016). Evaluation of the relationship between hardiness and self-efficacy with job satisfaction of high school teachers in the Country of Shahriar. *International Journal of Humanities And Cultural Studies*, 2471-2479.
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Rasouli. (2012). Evaluation of the relationship between hardiness with job satisfaction and stress among employees and members of the scientific community of Azad Islamic University, Mahabad. *Developmental Research Letter*, 7(31), 1-20.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santrock, J. W. (2002). *Life Span Developmen*. United States of America: MacGraw-Hill.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Bhullar, N. (2008). The Assessing Emotions Scale. dalam C. Stough, D. Saklofske & J. Parker (Eds.). *The Assessment of Emotional Intelligence* (119-134). New York: Springer Publishing.
- Shooshtarian, Z., Ameli, F., Lari, M. A. (2013). The effect of labors emotional intelligence on their job satisfaction, job performance and commitment.

- Iranian Journal of Management Studies*, 6(1), 27-43.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Yogyakarta: Garaha Ilmu.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. London: Sage Publications Inc.
- Steinhardt, M. A., Dolbier, C. L., Gottlieb, N. H., McCalister, K. T. (2003). Relationship between hardiness, supervisor support, Group Cohesion, and Job Stress as Predictors of Job Satisfaction. *American Journal of Health Promotion*, 17(6), 382-389.
- Sudaryono. (2014). *Budaya dan Organisasi Edisi Revisi*. Lentera Ilmu Cendikia: Jakarta.
- Suseno, N. M. (2012). *Statistika: Teori dan Aplikasi untuk Penelitian Ilmu Sosial dan Humaniora*. Yogyakarta: Ash-Shaff.
- Sutrisno. (2001). *Statistik 2*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trivellas, P., Gerogiannis, V., Svarna, S. (2013). Exploring workplace implications of emotional intelligence on job outcomes and turnover intention in health care. *Procedia Social Behavioral Sciences*, 73(27), 701–709. Retrieved from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813004011?via%3Dihub>.
- Waqas, A., Bashir, U., Sattar, M. F., Abdullah, H. M., Hussain, I., Anjum, W., Ali, M. A., Arshad, R. (2014). Factors influencing job satisfaction and its impact on job loyalty. *International Journal of Learning & Development*, 4(2), 141-161. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.5296/ijld.v4i2.6095>.
- Wijono, S. (2010). *Psikologi Industri dan Organisasi dalam Satu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenamedia Grup.
- Yamin, S., Kurniawan, H. (2011). *SPSS COMPLETE: Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan software SPSS*. Jakarta Selatan: Salemba empat.
- Yuwono, I., Suhariadi, F., Handoyo, S., Fajrianti, Muhamad, B. S., Septriani, B. G. (2005). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Surabaya: Fakultas Psikologi Unair.