

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL
TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT:
PERAN KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI MEDIATOR**

Wa Ode Zusnita Muizu, Andreas Recki Prasetyo & Yunizar

Faculty of Economics and Business Universitas Padjadjaran Indonesia

E-mail: waode.zusnita@fe.unpad.ac.id

ABSTRACT

Job satisfaction is an important element for nurses who are always working under pressure. This study aims to determine the effect of organizational commitment on job satisfaction, as well as knowing the role of emotional intelligence as a mediator of these two variables. This study was conducted on 106 nurses in the Banjar City Hospital. The research method used is verification. The hypothesis testing tool used is path analysis, while for data processing using SPSS software. Hypothesis testing results show there is no significant effect between organizational commitment to job satisfaction, and emotional intelligence mediate these two variables.

Keywords : *Organizational commitment, job satisfaction, emotional intelligence.*

LATAR BELAKANG PENELITIAN

Perawat merupakan salah satu bagian sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh rumah sakit. Perawat merupakan garda terdepan bagi rumah sakit dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah perawat yang mencapai 48,08% dari keseluruhan tenaga medis pada tahun 2016 (Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Kemenkes RI, 2017). Berdasarkan pernyataan tersebut tentunya sangat penting bagi rumah sakit memiliki perawat yang memiliki komitmen yang tinggi.

Komitmen organisasional yang dimiliki oleh perawat dapat menjadi suatu faktor yang dapat memberikan dampak positif terhadap rumah sakit. Dengan adanya komitmen tersebut, rumah sakit ditinggalkan oleh perawatnya yang berpotensi. tenaga perawat sangat dibutuhkan oleh rumah sakit demi kelangsungan operasional selama dua puluh empat jam secara terus menerus. Komitmen organisasional juga dapat berdampak positif terhadap penekanan biaya bagi organisasi atau perusahaan. Perusahaan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk perekrutan sampai pada tahap pelatihan terhadap perawat baru. Komitmen organisasional didefinisikan sebagai keadaan psikologis yang mewakili hubungan individu dengan organisasi tempatnya melakukan pekerjaan dengan implikasi dalam keputusan untuk tetap tinggal dalam organisasi atau meninggalkan organisasi (Allen dan Meyer, 1990). Adanya komitmen organisasional dari perawat dapat memberikan kemampuan lebih bagi rumah sakit untuk dapat bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Komitmen organisasional memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan kerja Altinoz, dkk (2012).

Berdasarkan penelitian Zhou,dkk (2014) sebanyak 40% perawat di Tiongkok merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Berdasarkan definisi yang disampaikan oleh Spector (1997) kepuasan kerja ialah perasaan seseorang tentang berbagai aspek pekerjaannya. Kepuasan kerja tersebut dapat berasal dari dua sumber, yaitu dari dalam diri individunya masing-masing dan berasal dari lingkungan (Purbarini,

2016). Kepuasan kerja merupakan suatu aspek yang penting bagi perawat, ketika perawat merasakan kepuasan dalam dirinya, terdapat indikasi untuk dapat memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.

Dalam menjalankan pekerjaannya tersebut, perawat umumnya membawa sisi emosional mereka ke dalam tempat kerja. Pekerjaan yang dijalankan oleh perawat menuntut mereka untuk dapat menggunakan kecerdasan emosionalnya dengan baik. Kecerdasan emosional yang dimiliki setiap orang berbeda satu dengan yang lainnya. Kecerdasan emosional dianggap sebagai suatu atribut yang penting untuk seorang perawat (Bulmer, dkk 2009). Menurut Chiva, dkk (2008) menyatakan kecerdasan emosional pada tingkat yang paling umum mengacu pada kemampuan individu untuk dapat mengenali dan mengatur emosi dalam dirinya dan orang lain. Kecerdasan emosional dapat memberikan dampak yang positif terhadap pekerjaan perawat (Štiglic, dkk 2018). Perawat dengan kecerdasan emosional yang lebih tinggi dapat memprediksi kesehatan kerja, kepuasan kerja, meningkatkan kualitas perawatan terhadap pasien, serta retensi tenaga kerja (Kozłowski, 2018).

Diduga bahwa adanya fenomena ketidakpuasan kerja yang dialami oleh perawat yang dapat disebabkan oleh beberapa hal dapat dihindari dengan adanya komitmen organisasional dalam diri perawat dengan didorong dengan kecerdasan emosional yang mereka miliki. Adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk: pertama, mengkaji dan menganalisis besar pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Kota Banjar. Kedua, mengkaji dan menganalisis besar pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Kota Banjar dengan kecerdasan emosional sebagai mediator.

KAJIAN PUSTAKA

Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional adalah suatu sikap dan perasaan yang dimiliki oleh karyawan terhadap organisasi yang mempekerjakan mereka (Traeger, 2017). Komitmen organisasional mengacu pada sikap yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap suatu organisasi, yang juga dapat didefinisikan sebagai keinginan untuk tetap berada dalam organisasi (Peng dkk, 2013). Komitmen organisasional didefinisikan sebagai keadaan psikologis yang mewakili hubungan individu dengan organisasi tempatnya melakukan pekerjaan dengan implikasi dalam keputusan untuk tetap tinggal dalam organisasi atau meninggalkan organisasi (Allen dan Meyer, 1990).

Berdasarkan beberapa definisi di atas, komitmen organisasional adalah rasa yang timbul dalam diri karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan untuk mengerahkan kemampuan terbaiknya guna mencapai tujuan organisasi atau perusahaan serta bersedia untuk selalu tinggal dalam organisasi atau perusahaan tersebut.

Meyer dan Allen (1997) mengatakan bahwa komitmen organisasi memiliki konstruksi multidimensi yang terdiri dari afektif, *continuance*, dan normatif. Berikut adalah penjelasan dari ketiga komponen tersebut:

1. Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)

Komitmen afektif adalah suatu keadaan dimana individu yang merupakan bagian dari organisasi atau perusahaan akan berpikir mengenai hubungan dirinya dengan organisasi atau perusahaan mengenai kesamaan suatu nilai dan tujuan yang hendak dicapai.

2. Komitmen *Continuance* (*Continuance commitment*)

Komitmen ini akan timbul jika individu dalam suatu perusahaan atau organisasi merasakan kerugian yang akan dihadapinya jika ia keluar dari organisasi. Hal ini menjadi suatu keinginan untuk tetap tinggal dalam organisasi karena pertimbangan biaya jika ia keluar.

3. Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)

Komitmen normatif merupakan suatu perasaan yang ada dalam diri individu tentang kewajiban yang harus ia berikan terhadap organisasi.

Setiap organisasi atau perusahaan tentunya menginginkan memiliki anggota yang memiliki komitmen yang tinggi. Menurut (Amstrong, 1991) menyatakan terdapat tiga pilar untuk dapat membentuk komitmen seorang individu terhadap organisasi atau perusahaannya, yaitu: 1) Menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi atau perusahaan, untuk dapat mewujudkan hal ini, individu tersebut harus melakukan identifikasi dirinya sendiri terhadap organisasi atau perusahaan, 2) Menciptakan semangat dalam bekerja, cara ini dapat dilakukan dengan lebih mengkonsentrasikan pada pengelolaan faktor-faktor motivasi intristik dan menggunakan berbagai cara untuk merancang pekerjaan, dan 3) Keyakinan dalam manajemen, cara ini mampu dilakukan manakala organisasi telah menunjukkan dan mempertahankan kesuksesan. Manajemen yang sukses dapat memberi pengarahan kepada bawahan kemana perusahaan tersebut akan melangkah, tahu bagaimana organisasi atau perusahaan tersebut dapat mencapai tujuannya, bahkan sampai pada kemampuan dalam menerjemahkan rencana ke dalam realitas.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu respons emosional afektif terhadap pekerjaan atau pengalaman pekerjaan seseorang (Wolfe dan Kim, 2013). Kepuasan kerja adalah sejauh mana seseorang merasa positif atau negatif tentang berbagai aspek pekerjaan (Schermerhon, 2005). Spector (1997) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu perasaan seseorang tentang berbagai aspek pekerjaannya.

Pada dasarnya, kepuasan kerja tergantung pada apa yang diharapkan karyawan dengan apa yang mereka peroleh yang memberikan rasa puas pada diri karyawan (Panggabean, 2002). Berdasarkan beberapa pengertian di atas, kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang muncul dalam diri karyawan terhadap apa yang mereka peroleh dari apa yang telah mereka kerjakan.

Faktor-faktor yang Dapat Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Robbins (2006) menjelaskan lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, yaitu pekerjaan yang menantang, imbalan, kondisi kerja, rekan kerja, dan kesesuaian pekerjaan.

Berbeda dengan pendapat Robbins, Purbarini (2016) menyatakan jika faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu faktor yang bersumber dalam diri individu dan lingkungan. Faktor yang bersumber dalam diri individu, diantaranya demografi, kecakapan (*ability*), karakteristik kepribadian (*personality*). Demografi mencakup usia, jenis kelamin, pendidikan, dan sebagainya. Faktor kecakapan (*ability*) berkaitan dengan kesempatan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan bagi karyawan untuk dapat menunjukkan kecakapannya di tempatnya bekerja. Faktor karakteristik kepribadian menjadi hal yang tidak dapat diseragamkan, karena kebutuhan dan keinginan setiap karyawan dalam organisasi beragam. Sedangkan faktor yang dapat berasal dari lingkungan adalah *job and job enviroment, organizational enviroment, occupational enviroment*.

Dimensi Kepuasan Kerja

Robbins (2003) mengemukakan empat dimensi yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu: *mentally challenging work* (kerja yang secara mental menantang), *equitable reward* (penghargaan yang pantas), *supportive working conditions* (kondisi kerja yang mendukung), dan *supportive colleagues* (rekan sekerja yang mendukung).

Dimensi kepuasan kerja lain disampaikan oleh Minnesota Questionnaire dalam Martins dan Proenca yang membagi dimensi kepuasan kerja menjadi tiga bagian, yaitu intristik, ekstristik, dan kepuasan umum. Dimensi intristik mencakup keamanan dalam bekerja, kegiatan yang dijalani ketika bekerja, kreativitas yang terasah ketika menjalankan suatu pekerjaan, adanya prestasi diri, serta kemandirian yang diperoleh karyawan. Dimensi ekstristik terdiri dari kompensasi yang diperoleh, kebijakan dari perusahaan, serta kemajuan karir pada perusahaan tersebut. Dimensi terakhir menurut MSQ adalah kepuasan umum, kepuasan umum mencakup kondisi kerja di perusahaan serta adanya rekan kerja yang dapat saling memberikan dukungan.

Penilaian Kepuasan Kerja

Menurut Greenberg & Baron (2003) terdapat tiga cara dalam penilaian kepuasan kerja, yaitu:

1. *Rating Scale* atau Kuesioner

Rating Scale dan kuesioner merupakan suatu pendekatan pengukuran kepuasan kerja yang paling umum untuk dipakai. Dengan menggunakan kuesioner dimana *rating scale* secara khusus telah dipersiapkan, dengan menggunakan metode ini, orang akan memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang memungkinkan orang melaporkan reaksi terhadap pekerjaan yang mereka kerjakan.

- *Job Descriptive Indeks, rating scale* untuk melakukan suatu penilaian kepuasan kerja dimana individu dapat merespon kuesioner dari berbagai kata sifat yang menggambarkan aspek pekerjaannya. *Job Descriptive Indeks (JDI)* merupakan dimensi yang populer digunakan oleh para peneliti dan merupakan dimensi yang paling detail dan valid (Spector, 1997). Menurut Schermerhorn, dkk (2005) terdapat lima dimensi yang digunakan dalam JDI, yaitu: *the work it self* (pekerjaan itu sendiri), *gaji*, *promotion opportunities* (kesempatan promosi), *supervision* (pengawasan), dan *co-worker* (rekan kerja).
- *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)*, skala rating untuk dapat menilai kepuasan kerja dimana individu menunjukkan sejauh mana mereka mengalami kepuasan dengan berbagai aspek kerja mereka, seperti gaji dan kesempatan untuk dapat maju dan berkembang. Jenis dan pernyataan serta jawabannya didasarkan pada asumsi bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan suatu kutub yang berbeda. Kepuasan kerja individu atau karyawan dapat dihitung dengan menggunakan skala dari 1-5 dari tidak puas hingga sangat puas. Skor yang lebih tinggi menampilkan jika hal tersebut merupakan derajat yang lebih tinggi dari suatu kepuasan kerja.
- *Pay satisfaction Questionnaire (PSQ)*, kuesioner yang dirancang untuk menilai tingkat kepuasan karyawan dengan berbagai aspek dari gaji yang diperoleh, tunjangan, serta struktur dan administrasi dari sistem gaji.

2. *Critical Incident*

Dengan menggunakan metode ini, individu menjelaskan kejadian yang dapat menghubungkan pekerjaan dengan apa yang mereka rasakan, apakah memuaskan atau tidak memuaskan. Contohnya apabila karyawan mereka memberikan penilaian positif terhadap supervisor mereka atau sebaliknya.

3. Interview

Interview merupakan prosedur pengukuran kepuasan kerja dengan melakukan wawancara tatap muka dengan pekerja yang menanyakan secara langsung tentang sikap mereka menggunakan kuesiner dengan terstruktur dengan mengajukan pertanyaan yang telah dipertimbangkan dengan matang pertanyaan Kecerdasan emosional dianggap sesuatu hal yang penting bagi kinerja organisasi karena merupakan hal yang menyangkut kompetensi individu (Capaldo, 2006). Kecerdasan emosional pada suatu tingkat yang paling umum diartikan mengacu pada kemampuan untuk dapat mengenali dan mengatur emosi dalam diri individunya sendiri dan orang lain (Goleman, 2001).

Kozlowski, dkk (2018) menyatakan kecerdasan emosional dianggap sebagai suatu kemampuan dalam mengenali serta mengelola pengalaman dan tanggapan emosional dalam dirinya serta orang lain kemudian mengintegrasikannya untuk menentukan perilaku berpikir dan konsekuensi apa yang akan dihadapinya. Berdasarkan beberapa pengertian di atas mengenai kecerdasan emosional, dapat disimpulkan jika kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengenali, memahami, serta mengendalikan emosi yang ada pada dirinya sendiri dan orang lain untuk dapat menentukan reaksi apa yang akan ia lakukan sebagai respon terhadap keadaan sekitar tersebut kemudian mencatat jawabannya dengan sistematis, hubungan pekerjaan dengan sikap dapat dipelajari.

Kecerdasan Emosional Dimensi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional dibagi ke dalam lima bagian menurut Goleman (2001), yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, memotivasi diri sendiri, empati, serta keterampilan sosial. Dimensi kecerdasan emosional menurut Salovey dan Sluyter (1997) dikenal dengan istilah *four branch model of emotional intelligence*, keempat dimensi tersebut yaitu persepsi emosi, integrasi emosi, pemahaman emosi, dan pengaturan emosi.

Pendapat lain mengenai dimensi kecerdasan emosional disampaikan oleh Wong dan Law (2002), pendapat Wong dan Law mengenai dimensi kecerdasan emosional tersebut dikenal dengan istilah Wong and Law Emotional Intelligence (WLEI). Dimensi tersebut mencakup penilaian emosi diri, penilaian emosi orang lain, penggunaan emosi, dan pengaturan emosi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat verifikatif, karena dalam penelitian ini mengkaji dan menganalisis suatu fenomena atau masalah yang terjadi serta menjelaskan pengaruh, menguji hipotesis, membuat prediksi serta memperoleh makna serta implikasi dari suatu permasalahan yang hendak dipecahkan.

Sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu mengkaji pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja melalui kecerdasan emosional, maka berdasarkan pernyataan tersebut variabel dalam penelitian ini, yaitu: komitmen organisasional (X), kepuasan kerja (Y), kecerdasan emosional (Z).

Dimensi yang digunakan untuk mengukur komitmen organisasional mengacu pada penelitian Allen dan Meyer (1990). Pengukuran kepuasan kerja mengacu pada *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ), dan kecerdasan emosional diukur dengan menggunakan Wong and Law Emotional Intelligence (WLEI).

Pengujian hipotesis yang telah dirumuskan menggunakan analisis jalur dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Metode penarikan sampel yang

dipakai adalah menggunakan rumus Wibisono dalam Riduwan dan Akdon (2008), pemilihan rumus tersebut dikarenakan populasi tempat dilakukan penelitian jumlahnya tidak pasti. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik convenience sampling atau sering disebut juga dengan istilah aksidental sampling. Jumlah sampel yang berhasil terkumpul adalah 106 responden yang merupakan perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Banjar.

Hipotesis

Hipotesis yang dapat dirumuskan pada penelitian ini adalah:

1. $H_{0.1}$: Komitmen organisasional (X) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja (Y)
 $H_{1.1}$: Komitmen organisasional (X) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja (Y)
2. $H_{0.2}$: Kecerdasan emosional (Z) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja (Y)
 $H_{1.2}$: Kecerdasan emosional (Z) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja (Y)
3. $H_{0.3}$: Kecerdasan emosional (Z) memediasi hubungan antara komitmen organisasional (X) terhadap kepuasan kerja (Y)
 $H_{1.3}$: Kecerdasan emosional (Z) memediasi hubungan antara komitmen organisasional (X) terhadap kepuasan kerja (Y)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis untuk menguji pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja melalui kecerdasan emosional menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja, artinya $H_{0.1}$ diterima dan $H_{1.1}$ ditolak, hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1. Nilai pengaruh dari hasil perhitungan ini adalah 0,109. Hasil dari penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Altinoz (2012), Dhurup, dkk (2016), Tiwari & Singh (2014) yang menyatakan adanya hubungan positif yang signifikan antara komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja. Perbedaan hasil penelitian tersebut dapat disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti perbedaan karakteristik responden dan dimensi yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut.

Selanjutnya, mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Nilai pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja adalah 0,640. Artinya, $H_{1.2}$ diterima dan $H_{0.2}$ ditolak. Dengan adanya kecerdasan emosional yang dimiliki oleh responden mampu meningkatkan kepuasan kerja pada responden tersebut. Besarnya angka R square pada tabel 2 adalah 0,47. Angka tersebut dapat dipergunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kecerdasan emosional (X) dan komitmen organisasional (Z) terhadap kepuasan kerja (Y_1) dengan cara menghitung Koefisien Determinasi (KD) dengan mengalikan R square dengan 100%, maka hasil yang diperoleh adalah 47%. Angka tersebut memiliki makna jika terdapat pengaruh antara komitmen organisasional (X) dan kecerdasan emosional (Z) terhadap kepuasan kerja (Y), sedangkan pengaruh sisanya sebesar 53% disebabkan oleh variabel-variabel lain di luar model ini. Besar koefisien jalur untuk faktor lain yang tidak masuk dalam model ini adalah:

$$P_{ye} = \sqrt{1 - 0,47} = 0,72$$

Berdasarkan perhitungan, adanya pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasional terhadap kecerdasan emosional. Nilai pengaruh kedua variabel tersebut adalah 0,358. Pengaruh kecerdasan emosional sebagai mediator dapat diketahui dengan menggunakan nilai pengaruh yang diperoleh berdasarkan tabel koefisien pada perangkat lunak SPSS. Nilai pengaruh langsung komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja adalah 0,109. Nilai pengaruh langsung antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja adalah 0,640, dan nilai pengaruh antara komitmen organisasional terhadap kecerdasan emosional adalah 0,358. Pengaruh tidak langsung tersebut dapat diketahui dengan mengalikan nilai pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja adalah 0,640 dengan nilai pengaruh antara komitmen organisasional terhadap kecerdasan emosional adalah 0,358. Hasil perkalian tersebut adalah $(0,640 \times 0,358) = 0,229$. Pengaruh tidak langsung memiliki nilai yang lebih besar daripada pengaruh langsung $0,229 > 0,109$, artinya adalah kecerdasan emosional memediasi hubungan antara komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka terima $H_{1.3}$ dan tolak $H_{0.3}$.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Kota Banjar. Berdasarkan hasil perhitungan dari dimensi komitmen afektif, *continuance*, dan normatif menunjukkan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hipotesis selanjutnya, diketahui bahwa kecerdasan emosional memediasi hubungan antara komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja, artinya ada pengaruh tidak langsung antara komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja melalui kecerdasan emosional

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N.J. and Meyer, J.P. 1990, "The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization", *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63 No. 1, pp. 1-18.
- Altinoz, M., Cakiroglu, D., & Cop, S.2012. The Effect of Job Satisfaction of the Talented Employees on Organizational Commitment: A Field Research. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 322-330. doi:10.1016/j.sbspro.2012.09.1007
- Amstrong, Michael. 1991. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia:Jakarta.
- Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Kemenkes, RI. 2017. [http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/lain-lain/Data dan Informasi Kesehatan Profil Kesehatan Indonesia 2016 - smaller size - web.pdf](http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/lain-lain/Data%20dan%20Informasi%20Kesehatan%20Profil%20Kesehatan%20Indonesia%202016%20-%20smaller%20size%20-%20web.pdf)
- Bulmer-Smith, K., Profetto-McGrath, J., Cummings, G. G., 2009. Emotional intelligence and nursing: an integrative literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 46(12), 1624-1636.

- Capaldo, G., Iandolo, L. and Zollo, G. 2006, "A situationalist perspective to competency management", *Human Resource Management*, Vol. 45 No. 3, pp. 429-48.
- Chiva, R., & Aegre, J. 2008. Emotional intelligence and job satisfaction: The role of organizational learning capability. *Personnel Review*, 37(6), 680–701. <https://doi.org/10.1108/00483480810906900>
- Dhurup, M., Surujlal, J., & Kabongo, D. M. 2016. Finding Synergic Relationships in Teamwork, Organizational Commitment and Job Satisfaction: A Case Study of a Construction Organization in a Developing Country. *Procedia Economics and Finance*, 35, 485–492. doi:10.1016/s2212-5671(16)00060-5
- Greenberg, J. And Robert A. Baron. 2003. *Behavior in Organization International Edition*, New Jersey: Prentice Hall.
- Goleman, D. 2001, "An EI-based theory of performance", in Cherniss, C. And Goleman, D. (Eds), *The Emotionally Intelligent Workplace*, Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- Kozłowski, D., Hutchinson, M., & Hurley, J. 2018. Increasing nurses' emotional intelligence with a brief intervention. *Applied Nursing Research*, (2017). <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2018.04.001>
- Panggabean, Mutiara. S. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Peng, J., Jiang, X., Zhang, J., Xiao, R., Song, Y., Feng, X., Miao, D. 2013. The impact of psychological capital on job burnout of chinese nurses: The mediator role of organizational commitment. *PLoS ONE*, 8(12), 1–7. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0084193>
- Purbarini, Ratih J. 2016. *Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Pegawai Yayasan Pendidikan Telkom*. Bandung. Program Magister Manajemen: Unpad.
- Riduwan. 2008. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Robbins, Stephen P. & Timothy A. J. 2013. *Organizational Behavior*. 15th edition. Pearson Educated Limited.
- Salovey, P. Dan Sluyter, D. J. 1997. *Emotional Development and Emotional Intelligence*. New York: Basic Books.
- Schermerhorn. 2005, *Management 8th edition*, John Wiley & Sons, Inc, USA.
- Spector, P. E. 1997. *Job Satisfaction: Application, Assesment, Causes, and Consequences (Vol. 3)*. Sage.
- Štiglic, G., Cilar, L., Novak, Ž., Vrbnjak, D., Stenhouse, R., Snowden, A., & Pajnikihar, M. (2018). Emotional intelligence among nursing students: Findings from a cross-sectional study. *Nurse Education Today*, 66, 33–38. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2018.03.028>
- Tiwari, V., & Singh, S. K. 2014. Moderation effect of Job Involvement on the relationship between Organizational Commitment and Job Satisfaction. *SAGE Open*, 4(2). <https://doi.org/10.1177/2158244014533554>
- Traeger, J. 2017. What can action learning offer a beleaguered system? A narrative representing the relationship. *Leadership in Health Services*, 30(2), 129–137. <https://doi.org/10.1108/LHS-09-2016-0042>