

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN
PT REKSA FINANCE CABANG LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

FEBY GIPANTIUS ZAMA



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

ABSTRAK

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN PT REKSA FINANCE CABANG LAMPUNG

Oleh

FEBY GIPANTIUS ZAMA

PT Reksa Finance merupakan salah satu industri lembaga keuangan di Indonesia. Pada Tahun 2012 PT Reksa Finance memiliki 16 cabang yang tersebar di Pulau Jawa, Sumatera serta Kalimantan dan untuk untuk cabang Lampung berlokasi di Jl. Sultan Agung No.28/ 11 F, Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35132, Indonesia. Masalah dalam penelitian ini adalah adanya interaksi karyawan dengan atasan, rekan kerja dan terutama dengan konsumen sangat membutuhkan kecerdasan emosional bagi setiap karyawan untuk dapat memahami dan mengelola emosi diri dan orang lain. Selain itu, adanya target perusahaan menuntut karyawan untuk bekerja sama dalam tim kerja. Kerjasama dan komunikasi dalam organisasi sangat dibutuhkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman sehingga kinerja karyawan tetap dapat terlaksana secara efektif sehingga tercapai kepuasan dalam bekerja dan menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung, pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung, serta untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung.

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Reksa Finance untuk cabang Lampung yang berjumlah 52 orang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner Skala Likert dan dianalisis menggunakan SPSS 16.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan secara simultan variabel kecerdasan emosional dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung.

Saran bagi para karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung sebaiknya dapat meningkatkan rasa empati terutama dalam mengetahui emosi dari perilaku terhadap sesama rekan kerja, konsumen maupun atasan supaya terjalin hubungan yang harmonis satu sama lain di dalam pekerjaan, menjaga dan meningkatkan kenyamanan karyawan dari suara bising di lingkungan kerja supaya tidak ada gangguan sehingga karyawan dapat fokus dan tenang dalam melakukan tugas/pekerjaan dan meningkatkan kelangsungan hidup perusahaan yang bergantung pada kinerja karyawannya sehingga peran karyawan sangat begitu penting bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Kata kunci : Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND WORK ENVIRONMENT ON JOB SATISFACTION EMPLOYEES OF PT REKSA FINANCE BRANCH LAMPUNG

By

FEBY GIPANTIUS ZAMA

PT Reksa Finance is one of the financial institution industry in Indonesia. In 2012 PT Reksa Finance has 16 branches spread over Java, Sumatera and Kalimantan and for the Lampung branch located on Jl. Sultan Agung No.28 / 11 F, Way Halim, Bandar Lampung City, Lampung 35132, Indonesia. The problem in this research is there is the existence of employees interaction with superiors, coworkers and especially with consumers who is desperately need emotional intelligence for each employees to be able to understand and manage the emotions of themselves and others. In addition, the company's target requires employees to work together in the team work. Cooperation and communication within the organization is needed to create a comfortable work environment so that employees performance can be implemented effectively so as to achieve satisfaction in work and finish the job well.

The purpose of this research is to know the influence of emotional intelligence on job satisfaction employees of PT Reksa Finance Lampung branch, the influence of work environment on job satisfaction employees of PT Reksa Finance branch Lampung, and to know the influence of emotional intelligence and work environment simultaneously on job satisfaction employees of PT Reksa Finance branch Lampung.

This research is using a quantitative method. The population in this study is all employees of PT Reksa Finance for Lampung branch, amounted to 52 people. Data collection methods in this study used a Likert Scale questionnaire and analyzed using SPSS 16.

The results of this study indicate that the partial emotional intelligence variables have a positive and significant effect on job satisfaction, work environment has a positive and significant effect on job satisfaction and simultaneously emotional intelligence and work environment variables together have a positive and significant impact on job satisfaction on employees PT Reksa Finance branch of Lampung.

Suggestions for employees of PT Reksa Finance branch Lampung should be able to improve the sense of empathy, especially in knowing the emotions of behavior towards colleagues, customers and superiors to establish a harmonious relationship with each other in the work, maintain and improve employee comfort from noise in the work environment so that no interference so that employees can focus and calm in doing the task or job, and improve the survival of companies that depend on the performance of employees so that the role of employees is very important for the survival of the company.

Keywords: Emotional Intelligence, Work Environment, Job Satisfaction

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN
PT REKSA FINANCE CABANG LAMPUNG**

Oleh

FEBY GIPANTIUS ZAMA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA EKONOMI**

Pada

**Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2017**

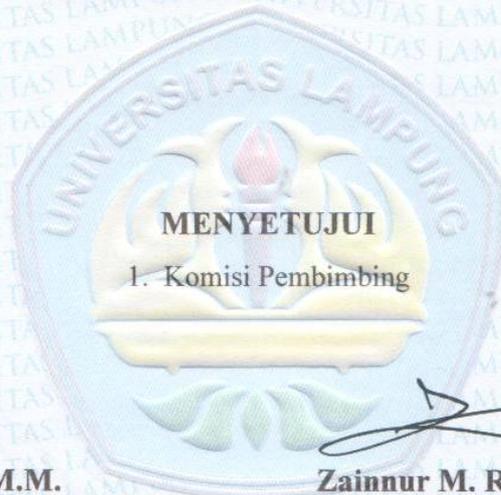
Judul Skripsi : **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAAN KERJA PADA KARYAWAN PT REKSA FINANCE CABANG LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Feby Gipantius Zama**

No. Pokok Mahasiswa : **1211011062**

Jurusan : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**




Yuningsih, S.E., M.M.
NIP. 19610326 198603 2 001


Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc.
NIP. 19851017 200812 2 006

2. Ketua Jurusan Manajemen

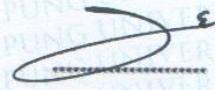

Dr. R.R. Erlina, S.E., M.Si.
NIP. 19620822 198703 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

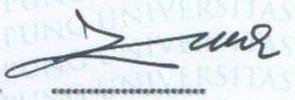
Ketua

: Yuningsih, S.E., M.M.



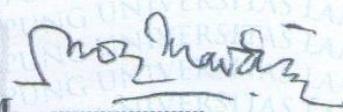
Sekretaris

: Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc.



Penguji Utama

: Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M.

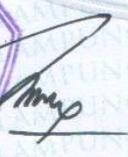


2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Hi. Satria Bangsawan, S.E., M.M.

NIP 19610904 198703 1 001



Tanggal Lulus Ujian Ujian Skripsi : 8 Agustus 2017

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Feby Gipantius Zama

NPM : 1211011062

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Lingkungan Kerja
Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT Reksa Finance
Cabang Lampung

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil penelitian atau skripsi serta sumber informasi atau data adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun.
2. Menyerahkan sepenuhnya hasil penelitian saya dalam bentuk *hardcopy* dan *softcopy* untuk publikasi ke media cetak maupun elektronik kepada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Tidak akan menuntuk atau ganti rugi dalam bentuk apapun atas segala sesuatu yang dilakukan oleh Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung terhadap Hasil Penelitian atau Skripsi saya ini.
4. Apabila dikemudian hari penulisan skripsi ini dinyatakan plagiat / penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib yang berlaku di Universitas Lampung dan sanksi hukum yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Bandar Lampung, 8 Agustus 2017

Penulis



Feby Gipantius Zama

NPM 1211011062

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Gisting pada tanggal 18 Februari 1994, merupakan anak pertama dari tiga bersaudara pasangan Bapak Zamri, S.Pd dan Ibu Melyani, S.Pd. SD. Pendidikan yang ditempuh oleh penulis yaitu Taman Kanak-Kanak Dharmawanita (1999-2000), SD Negeri 3 Kuripan (2000-2006), SMP Negeri 1 Kotaagung (2006-2009), SMA Negeri 1 Kotaagung (2009-2012).

Pada tahun 2012, penulis terdaftar sebagai mahasiswa S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Lampung dan mengambil konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Selama menjadi mahasiswa penulis pernah menjadi anggota di Organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Penulis melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Unggak, Kecamatan Kelumbayan, Kabupaten Tanggamus pada tahun 2016.

MOTTO

Di dunia ini jangan terlalu bergantung pada seseorang, karena bahkan bayanganmu sendiri akan meninggalkanmu saat kamu dalam gelap.

(Ibnu Taimiyah)

Berusahalah dengan keras bukan untuk sukses, tapi untuk menjadi lebih berharga.

(Albert Einstein)

Menuntut ilmu adalah Taqwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah.
Mengulang-ulang ilmu adalah dzikir. Mencari ilmu adalah jihad.

(Imam Al-Ghazali)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahrabbi'alamin

Terima kasih atas nikmat dan rahmat yang telah Allah SWT berikan kepadaku

Ku persembahkan karya ini kepada

Orang Tuaku Tercinta

(Bapak Zamri, S.Pd dan Ibu Melyani, S.Pd.SD)

Terima kasih atas segala dukungan moril maupun materil serta doa yang tiada henti untuk kesuksesanku, karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling khusyuk selain do'a yang terucap dari kedua orang tua. Terima kasih atas segala do'a, dukungan, dan pengorbanan yang telah engkau berikan. Terimalah persembahan bakti dan cintaku untuk bapak dan ibu tercinta.

Adikku Terkasih

(Astralin Rara Anjani dan Altalarin Givanta)

Rekan-Rekan Seperjuangan Manajemen Universitas Lampung 2012

&

Almamaterku Tercinta

Universitas Lampung

SANWACANA

Bismillahirrohmanirrohim,

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT Reksa Finance Cabang Lampung”** sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Ibu Dr. Hj. R.R. Erlina, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Ibu Yuningsih, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung sekaligus Pembimbing Utama

skripsi yang telah memberikan ide, motivasi, tenaga, waktu, gagasan, saran serta sumbangan pemikiran dalam penulisan skripsi ini.

4. Ibu Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc., selaku pembimbing pendamping yang telah membimbing dengan sabar, penuh pengertian dan memberikan pengarahan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M., selaku penguji skripsi saya, yang telah meluangkan waktu dan bersedia menghadiri seminar proposal, seminar hasil dan ujian komprehensif saya serta saran yang sangat membantu hingga bisa terselesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Ayi Ahadiat, S.E., M.B.A., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan dan saran yang sangat membantu hingga bisa terselesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmunya serta membimbing penulis selama masa kuliah.
8. Bapak dan Ibu Staf Administrasi serta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah membantu penulis dalam segala proses administrasi.
9. Kepada Keluarga terutama Orang Tuaku tercinta, Ayah, Ibu, serta Adikku tersayang atas dukungan, kasih sayang, cinta, semangat dan doa yang selalu terpanjatkan kepada Allah SWT demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.
10. Rekan-rekan S1 Manajemen angkatan 2012 dan rekan-rekan kelas konsentrasi MSDM yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas kebersamaan dalam mewarnai dunia perkuliahan, serta pengalaman yang telah kalian goreskan dalam perjuangan ini.

11. Nur Aisyah, yang selalu memberikan semangat, nasehat, dan membantu dalam menyelesaikan skripsi. Semoga kebaikan yang pernah dia lakukan menjadi amal baik untuk dia.
12. Rekan-rekan KKN Tematik Universitas Lampung Periode Januari – Maret Tahun 2016 Desa Unggak, Kecamatan Kelumbayan, Kabupaten Tanggamus, Amanda Julva, S.H., Bella Anjelita, S.H., Sri Aknes Simanjuntak, Irsan, S.Si, Dharta Mahardhani, atas semua pengalaman semasa melaksanakan tugas di daerah pengabdian yang diberikan kepada Peneliti.
13. Sahabat sekaligus keluarga besar “Wisma Cafe”, Mas Edi, Mas Bush, Mas Unay, Mas Ragas, Doni Erlangga, Ayi, Iwan Bopeng, Ambon, Amd.Kep., Tetra Pamungkas, Gita Dwiki, Nanda, Tino, Adit, Dino, Obi, Naomi, Ditha, Ade Frima, Tri, Benny, Aseng, Amd.Kep., Mbak Putri, Norys, yang selalu memberikan motivasi, semangat dan arahan demi kesuksesan penulis
14. Sahabat terbaik “Anggora”, Andhrysabella Kintani, S.E., Heylin Idelia, S.E., Any Nadhirah, S.E., Warits Ikhsan, S.E., terimakasih atas kebersamaannya, kesabaran, semangat, serta dukungannya dalam segala hal yang telah kalian berikan selama ini yang tidak akan saya lupakan.
15. Sahabat Gengs, Odi Senjaya, S.E, Ajeng, Sary Ulfa, Ayu Nadia, S.H., Kulsum Ganda Sari, S.Akt., Lyra Indra Surie, S.H., Haki, Tama, Apri, Ari Yuandika, S.E., Tari, Novi, Aprilia Yunita, S.Pd., yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
16. Semua pihak yang telah membantu, memberikan motivasi serta doa kepada penulis yang tidak dapat disampaikan satu persatu, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi yang sederhana ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi kita semua.

Akhirnya tiada kata yang indah selain do'a, semoga seluruh sumbangsih pemikiran, moral dan material yang telah diberikan menjadi catatan amal baik dan mendapat pahala dari Allah SWT, semoga semua urusan kita dipermudah oleh Allah SWT dan semoga skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi pembaca dan pecinta ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, 8 Agustus 2017
Penulis

Feby Gipantius Zama
NPM 1211011062

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kecerdasan Emosional	14
1. Pengertian Kecerdasan Emosional	14
2. Dimensi Kecerdasan Emosional	15
3. Ciri-Ciri Orang yang Memiliki Kecerdasan Emosional Tinggi ..	16
B. Lingkungan Kerja	17
1. Pengertian Lingkungan Kerja	17
2. Dimensi Lingkungan Kerja.....	18
C. Kepuasan Kerja	18
1. Pengertian Kepuasan Kerja	18
2. Dimensi Kepuasan Kerja	19
3. Tanggapan-Tanggapan Dari Kepuasan Kerja	20
D. Penelitian Terdahulu	21
E. Kerangka Pemikiran	23
F. Hipotesis	23
III. METODE PENELITIAN	
A. Objek Penelitian	24
B. Populasi	24
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	24
1. Variabel Penelitian	24
2. Definisi Operasional Variabel	25

D. Jenis dan Sumber Data	26
E. Metode Pengumpulan Data	27
1. Kuesioner	27
2. Studi Kepustakaan	28
F. Uji Instrumen Penelitian	28
1. Uji Validitas	28
2. Uji Reliabilitas	29
3. Uji Normalitas	29
G. Analisis Data	30
1. Deskripsi Hasil Survei	30
2. Analisis Data Kuantitatif	30
H. Uji Hipotesis	31
1. Uji t (parsial)	31
2. Uji F (simultan)	31

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden	33
1. Jenis Kelamin	33
2. Usia	34
3. Pendidikan	34
4. Masa Kerja	35
B. Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas	38
3. Uji Normalitas	40
C. Deskripsi Hasil Survei	40
1. Tanggapan Tentang Variabel Kecerdasan Emosional	41
2. Tanggapan Tentang Variabel Lingkungan Kerja	44
3. Tanggapan Tentang Variabel Kepuasan Kerja	47
D. Uji Hipotesis	51
1. Uji t (parsial)	51
2. Uji F (simultan)	53
E. Pembahasan	55

V. SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan	61
B. Saran	62
C. Keterbatasan Penelitian	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Komposisi Karyawan Tetap	6
Tabel 2. Mutasi Karyawan	7
Tabel 3. Tingkat Absensi Karyawan	8
Tabel 4. Aktivitas SDM	9
Tabel 5. Fasilitas Lingkungan Kerja Fisik	9
Tabel 6. Fasilitas Lingkungan Kerja Non-fisik	10
Tabel 7. Penelitian Terdahulu	21
Tabel 8. Definisi Operasional Variabel	25
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	34
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	35
Tabel 13. Hasil Uji Validitas	36
Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 15. Hasil Uji Normalitas	40
Tabel 16. Pernyataan Mengenai Kesadaran Diri	41
Tabel 17. Pernyataan Mengenai Empati	42
Tabel 18. Pernyataan Mengenai Motivasi Diri	43
Tabel 19. Pernyataan Mengenai Manajemen Diri	44
Tabel 20. Pernyataan Mengenai Lingkungan Fisik	45
Tabel 21. Pernyataan Mengenai Lingkungan Non-fisik	46
Tabel 22. Pernyataan Mengenai Berbagai Keterampilan	47
Tabel 23. Pernyataan Mengenai Tugas Identitas	48
Tabel 24. Pernyataan Mengenai Tugas Signifikan	49
Tabel 25. Pernyataan Mengenai Otonomi	49
Tabel 26. Pernyataan Mengenai Timbal Balik	50
Tabel 27. Uji t Hipotesis I	52
Tabel 28. Uji t Hipotesis II	53
Tabel 29. Uji F Hipotesis III	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran	23

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) menurut Hasibuan (2011) adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan karyawan agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Literatur akademisi dan praktisi banyak yang telah mengupas tentang praktik MSDM. Mereka meyakini bahwa pengelolaan SDM berkontribusi penting bagi nilai perusahaan, mengingat hampir semua kegiatan di dalam perusahaan digerakkan oleh manusia. Tantangan-tantangan bagi perusahaan juga menuntut pengelolaan SDM yang baik dan professional (Dewi, 2016).

Noe, *et al.* (2011) dalam menyebutkan bahwa tantangan yang dihadapi perusahaan saat ini dikelompokkan kedalam tiga kategori. Pertama, tantangan kesinambungan usaha, mengacu pada kemampuan perusahaan untuk bertahan dan menghadapi lingkungan persaingan yang dinamis. Kedua, tantangan global, yaitu perusahaan harus siap bersaing dengan perusahaan-perusahaan dari seluruh dunia, mempertahankan pasar domestiknya dari para pesaing dan memperluas ruang lingkungannya agar dapat mencakup pasar global. Ketiga, tantangan teknologi, menuntut perusahaan untuk memiliki karyawan yang mendukung pemanfaatan teknologi-teknologi baru. Keberhasilan dalam menghadapi berbagai tantangan

tersebut merupakan suatu kewajiban untuk mencapai puncak kesuksesan. Kunci menghadapi tantangan-tantangan tersebut salah satunya adalah karyawan yang termotivasi, terlatih dan berkinerja tinggi.

Kerjasama dan komunikasi dalam organisasi sangat dibutuhkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman sehingga kinerja karyawan tetap dapat terlaksana secara efektif. Upaya membentuk sumber daya manusia yang handal dan berkompetensi dalam menghadapi perubahan global ini, tentunya membutuhkan waktu dan proses yang tidak singkat. Proses pembentukan karyawan dalam menghadapi perubahan ini sangat membutuhkan kecerdasan emosional dalam pelaksanaan tugas kerja. Beberapa penelitian menyatakan bahwa kecerdasan emosional memainkan peran penting dalam pelaksanaan kinerja. Penelitian Chiva dan Alegre (2008) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional / *emotional intelligence* (EI) pada tingkat yang paling umum mengacu pada kemampuan untuk mengenali dan mengatur emosi dalam diri kita sendiri dan orang lain. Memahami EI sebagai kemampuan untuk memonitor emosi sendiri dan orang lain, untuk membedakan antara mereka, dan menggunakan informasi untuk membimbing pemikiran dan tindakan seseorang.

Goleman (2000) dalam Susanti (2014) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional (EQ) menentukan 80% pencapaian kinerja individu dan perusahaan, sedangkan IQ (kecerdasan pikiran) hanya 20% menentukan kinerja. Sejalan dengan Goleman, Robbins dan Judge (2008) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional mengkarakteristikan kinerja tinggi, bukan kecerdasan intelektual.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Meisler (2013) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mempunyai dampak pada kepuasan. Meisler (2013) mendefinisikan EI sebagai kemampuan untuk memahami secara akurat, menilai, dan mengekspresikan emosi, kemampuan untuk mengakses dan / atau menghasilkan perasaan ketika mereka memfasilitasi pemikiran, kemampuan untuk memahami emosi dan pengetahuan emosional, dan kemampuan untuk mengatur emosi untuk meningkatkan pertumbuhan emosional dan intelektual.

Kecerdasan emosional (EI) menggabungkan emosi dan kecerdasan intelektual dengan cara meningkatkan pemahaman intelektual emosi dan memandu pikiran dan tindakan. Oleh karena itu, model kemampuan memfokuskan pada emosi dan kemampuan kognitif yang terkait dengan itu. Peran EI di tempat kerja juga telah dieksplorasi. Sebagai contoh, penelitian telah menunjukkan bahwa EI tinggi terkait dengan hasil yang diinginkan pada berbagai pekerjaan dan karir, seperti kepemimpinan transformasional, sukses dalam wawancara kerja, dan prestasi kerja. Selain itu dalam penelitian juga menemukan EI terkait dengan tingkat yang lebih tinggi dari kepuasan kerja dan tingkat *turnover* yang lebih rendah.

Pendekatan psikologis dalam hubungannya dengan pencapaian kepuasan kerja yang selanjutnya adalah pendekatan terhadap lingkungan kerja. Penelitian Lee (2006) di tempat kerja, sering diasumsikan bahwa karyawan lebih puas dengan lingkungan fisik lebih mungkin untuk menghasilkan pekerjaan yang lebih baik. Kepuasan karyawan diakui sebagai faktor penting dalam keberhasilan suatu organisasi dan dianggap sebagai indikator kunci kinerja. Hal ini didasarkan pada alasan bahwa tingkat kepuasan meningkatkan semangat dan mengurangi *turnover*

sukarela. Survei kepuasan pelanggan dianggap menjadi sarana penting untuk meningkatkan kinerja. Kepuasan karyawan dengan lingkungan kerja secara langsung berhubungan dengan kepuasan kerja mereka dan tidak langsung berhubungan dengan komitmen organisasi dan niat omset. Peneliti telah menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik karyawan mempengaruhi persepsi kerja, sikap, dan kepuasan kerja.

Javed, *et al* (2014) menjelaskan bahwa lingkungan kerja, di mana karyawan melakukan tugas-tugasnya dan kegiatan sehari-hari, seperti kantor atau lokasi konstruksi, termasuk dalam lingkungan tempat kerja. Umumnya faktor-faktor lain seperti, tingkat kebisingan, udara segar, penyejukan dan insentif. Lingkungan kerja memiliki dampak positif atau negatif pada tingkat kepuasan karyawan tergantung pada sifat dari lingkungan kerja. Karyawan dapat melakukan lebih baik jika mereka diberikan lingkungan yang baik. Hasil kerja secara langsung saling terkait dengan lingkungan kerja, semakin kondusif lingkungan maka hasilnya akan semakin baik. Kepuasan karyawan berperan penting dalam keberhasilan organisasi. Karyawan akan tampil lebih baik jika mereka diberikan lingkungan yang baik. Ada berbagai aspek kepuasan lingkungan fisik yang berkontribusi dalam kepuasan karyawan. Ketika seorang karyawan diberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi maka akan mengurangi *turnover* dan pada gilirannya meningkatkan moral karyawan. Berdasarkan penelitian diatas, dapat dikatakan bahwa lingkungan di tempat kerja adalah parameter penting untuk sebuah organisasi, yang mempengaruhi kepuasan kerja.

Javed, *et al.* (2014) menyebutkan bahwa kepuasan karyawan adalah ukuran yang menceritakan tentang emosi umum karyawan di tempat kerja dan pekerjaan, serta mengukur pendekatan terhadap pekerjaan dan sejauh mana pekerjaan yang memuaskan kebutuhan karyawan. Kepuasan kerja sebagai perilaku umum dan sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Griffin (2004) mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu sikap yang mencerminkan sejauh mana seorang individu bahagia atau puas pada pekerjaannya. Riset-riset ekstensif yang telah dilakukan mengenai kepuasan kerja mengindikasikan bahwa faktor-faktor pribadi seperti kebutuhan-kebutuhan dan cita-cita individu mempengaruhi sikap ini, bersama faktor-faktor kelompok dan organisasional seperti hubungan dengan rekan kerja dan supervisor serta kondisi kerja, kebijakan kerja, dan kompensasi. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja cenderung jarang absen, memberikan kontribusi-kontribusi positif, dan mau tinggal lebih lama di dalam organisasi.

Kecerdasan emosional yang baik pada setiap karyawan diharapkan dapat mengendalikan emosional secara sehat di lingkungan kerja terhadap sesama karyawan dan atasan sehingga terwujud kerjasama dan hubungan yang baik antartim, antarbagian maupun dengan konsumen untuk menunjang keefektifan penyelesaian pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan, namun tidak semua karyawan memiliki dasar pengendalian kecerdasan emosional yang baik, sehingga pengukuran dari kecerdasan emosional perlu dilakukan dengan tujuan dapat mengetahui kemampuan karyawan untuk mencegah adanya penurunan kinerja dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung.

Reksa Finance didirikan pada tanggal 24 Oktober 1984 setelah disahkan oleh Keputusan Menteri Kehakiman dengan nama PT Reksa Semesta Leasing. Pada Tahun 1995 PT Reksa Semesta Leasing mengalami perubahan nama menjadi PT Reksa Artha Pertiwi. Pada Tahun 2006 sesuai dengan Akta Notaris menyetujui perubahan nama perseroan dari PT Reksaartha Pertiwi menjadi PT Reksa Finance. Pengalaman manajemen baru yang telah teruji dan terpercaya dalam industri lembaga keuangan pada Tahun 2011 PT Reksa Finance berkembang sangat pesat melakukan ekspansi dengan melakukan pembukaan cabang yang tersebar di berbagai Pulau Jawa, Sumatera dan Kalimantan dengan membuka 8 cabang. Pada Tahun 2012 PT Reksa Finance melakukan pembukaan 8 cabang kembali sehingga total cabang yang dimiliki oleh PT Reksa Finance sebanyak 16 cabang yang tersebar di Pulau Jawa, Sumatera dan Kalimantan yang disertai dengan modal pengalaman, keahlian dan kepercayaan dari bank pendukung, PT Reksa Finance akan terus mempertahankan kepercayaan dari bank pendukung. PT Reksa Finance untuk cabang Lampung berlokasi di Jl. Sultan Agung No.28/ 11 F, Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung 35132, Indonesia. PT Reksa Finance untuk cabang Lampung memiliki komposisi karyawan tetap berdasarkan pendidikan karyawan tahun 2015-2016, sebagai berikut :

Tabel 1. Komposisi Karyawan Tetap Tahun 2015 - 2016

Pendidikan	Tahun 2015 - 2016											
	Sept	Okt	Nop	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus
S1	27	27	27	26	26	26	27	27	27	27	27	27
D3	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
SMA	9	9	9	9	8	8	8	9	9	9	9	9
Jumlah	52	52	52	51	50	50	51	52	52	52	52	52

Sumber : PT Reksa Finance Cabang Lampung, Tahun 2016

Komposisi karyawan berdasarkan Tabel 1, PT Reksa Finance Cabang Lampung memiliki perbedaan jumlah karyawan pada bulan Januari sampai Maret. Pada bulan September 2015 terdapat 52 orang karyawan yang kemudian menurun mulai dari Januari sampai Maret. Pada bulan Agustus Tahun 2016 terdapat 52 orang karyawan tetap yang masih aktif di PT Reksa Finance Cabang Lampung. Komposisi karyawan PT Reksa Finance Cabang Lampung di dominasi oleh karyawan yang berpendidikan S1 serta terjadi adanya mutasi karyawan pada bulan Desember 2015 sampai bulan Maret 2016. Data mutasi karyawan PT Reksa Finance Cabang Lampung dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini :

Tabel 2. Mutasi Karyawan Pada Kantor PT Reksa Finance Cabang Lampung Tahun 2015 - 2016

Bulan	Karyawan		Jumlah Karyawan
	Masuk	Mutasi	
September	0	0	52
Oktober	0	0	52
November	0	0	52
Desember	0	1	51
Januari	0	1	50
Februari	0	1	50
Maret	1	0	51
April	1	0	52
Mei	0	0	52
Juni	0	0	52
Juli	0	0	52
Agustus	0	0	52
Jumlah	2	3	52

Sumber : PT Reksa Finance Cabang Lampung, Tahun 2016

Tabel 2 menunjukkan adanya mutasi karyawan PT Reksa Finance Cabang Lampung pada Tahun 2015-2016. Data menunjukkan mutasi karyawan pada bulan Desember 2015 sampai Februari 2016 berjumlah tiga karyawan. Data karyawan masuk pada bulan Maret dan April Tahun 2016 berjumlah dua

karyawan. Data mutasi karyawan pada PT Reksa Finance Cabang Lampung diantaranya terjadi akibat adanya karyawan yang berpindah tugas ke cabang lain. Tingkat persentase ketidakhadiran dalam satu tahun terakhir dapat dilihat pada tabel 3 :

Tabel 3. Tingkat Absensi Karyawan Pada Kantor PT Reksa Finance Cabang Lampung Tahun 2015 - 2016

Bulan	Tahun	Hari Kerja / Bulan (hari)	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah Hari Kerja (hari)	Jumlah Absensi (orang)	Tingkat Absensi (%)
September	2015	25	52	1300	5	0.38
Oktober	2015	26	52	1352	3	0.22
November	2015	25	52	1300	7	0.53
Desember	2015	23	51	1173	10	0.85
Januari	2016	23	50	1150	14	1.21
Februari	2016	24	50	1200	8	0.66
Maret	2016	25	51	1275	2	0.15
April	2016	26	52	1352	11	0.81
Mei	2016	24	52	1248	7	0.56
Juni	2016	26	52	1352	3	0.22
Juli	2016	24	52	1248	17	1.36
Agustus	2016	26	52	1352	8	0.59
Rata - Rata						0.62 %

Sumber : PT Reksa Finance Cabang Lampung, Tahun 2016

*Absensi meliputi: sakit, izin, dan tanpa keterangan.

Hasibuan (2011) menjelaskan bahwa tingkat absensi karyawan dapat dihitung dengan rumus berikut:

- a. Jumlah Hari Kerja = Jumlah karyawan X Hari kerja per bulan
- b. Persentase kemangkiran = $\frac{\text{Jumlah Hari Absensi}}{\text{Jumlah Hari Kerja}} \times 100\%$

Berdasarkan Tabel 3, pada satu tahun terakhir selama tahun 2015-2016 pencapaian terbaik terdapat pada bulan Maret 2016 dengan persentase 0,15%, sedangkan persentase absensi tertinggi terdapat pada bulan Juli 2016 dengan

persentase kemangkiran 1,36%, sedangkan rata-rata kemangkiran mencapai 0,62%. Batas toleransi absensi yang diberikan oleh PT Reksa Finance Cabang Lampung pada setiap bulannya adalah sebesar 1%, namun kenyataannya absensi pegawai pada PT Reksa Finance Cabang Lampung masih ada yang melebihi batas toleransi yang ditetapkan perusahaan yaitu pada bulan Januari 2015 dengan 1,21% dan Juli 2016 dengan 1,36%.

Tabel 4. Aktivitas SDM PT Reksa Finance Cabang Lampung Tahun 2016

Hari Kerja	Jam Masuk Kerja	Istirahat	Jam Keluar Kerja
Senin	07.00	12.00 – 14.00	16.00
Selasa	07.00	12.00 – 14.00	16.00
Rabu	07.00	12.00 – 14.00	16.00
Kamis	07.00	12.00 – 14.00	16.00
Jumat	07.00	11.00 – 14.00	16.00
Sabtu	07.00	-	13.00

Sumber : PT Reksa Finance Cabang Lampung, Tahun 2016

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa aktivitas kerja karyawan hari Senin sampai dengan hari Kamis sejumlah 7 jam/hari sedangkan hari Jumat sampai dengan hari Sabtu sejumlah 6 jam/hari, maka dapat disimpulkan bahwa total jam kerja sejumlah 40 jam/minggu atau 160 jam/bulan.

Tabel 5. Fasilitas Lingkungan Kerja Fisik yang Tersedia pada PT Reksa Finance Cabang Lampung Tahun 2016

No	Lingkungan Fisik	Target	Realisasi	Kondisi (Baik / Sedang / Kurang)
1	Komputer / Laptop	16	14	Baik
2	WIFI	4	4	Baik
3	Telepon	5	5	Baik
4	Printer	4	4	Baik
5	AC	6	6	Baik
6	Televisi	4	4	Baik
7	Kamar Mandi / WC	3	2	Baik
8	Musholla	1	1	Baik

Sumber : PT Reksa Finance Cabang Lampung, Tahun 2016

Tabel 5 menggambarkan fasilitas lingkungan kerja secara fisik yang terdapat pada kantor PT Reksa Finance Cabang Lampung. Lingkungan kerja pada PT Reksa Finance Cabang Lampung masih terdapat kekurangan fasilitas penunjang kebutuhan karyawan seperti komputer/laptop dan kamar mandi yang hanya mempunyai dua ruangan dalam kondisi baik namun masih perlu dijaga kebersihannya.

Tabel 6. Lingkungan Kerja Non-fisik pada PT Reksa Finance Cabang Lampung Tahun 2016

No	Lingkungan Non-fisik	Aspek		Keterangan
		Target	Realisasi	
1	Hubungan karyawan	Hubungan antara atasan, sesama rekan kerja, dan bawahan terjalin baik.	Hubungan antara atasan, sesama rekan kerja, dan bawahan terjalin dengan baik namun terkadang masih terdapat konflik.	Hubungan karyawan PT Reksa Finance Cabang Lampung sudah terjalin dengan baik, namun konflik muncul ketika mutasi terjadi, seperti karyawan / pimpinan cabang yang baru.
2	Kebisingan	Tenang dan tidak bising.	Terdengar suara bising.	Terdengar suara-suara bising yang dapat mengganggu karyawan dalam bekerja.
3	Suhu	Suhu ruangan kantor tetap terjaga dan dingin.	Suhu ruangan kantor tetap terjaga dan dingin.	Suhu ruangan kantor tetap terjaga dan dingin dengan adanya 6 AC (<i>air conditioner</i>) yang membuat karyawan nyaman.
4	Keamanan	Selalu aman dan nyaman.	Selalu aman dan nyaman.	Keamanan sudah cukup baik.
5	Pencahayaan	Tiap ruangan di lingkungan kantor memiliki pencahayaan yang baik.	Tiap ruangan di lingkungan kantor memiliki pencahayaan yang baik.	Pencahayaan di lingkungan kantor sudah memadai.

Sumber : PT Reksa Finance Cabang Lampung, Tahun 2016

Tabel 6 di atas menunjukkan lingkungan kerja non-fisik seperti hubungan karyawan satu dengan yang lain harus ditingkatkan agar hubungan rekan kerja dan atasan dengan karyawan terjalin baik secara keseluruhan. Sebagai informasi tambahan, diketahui bahwa lingkungan kantor berada di tepi jalan utama dan bangunan-bangunan lain disekitarnya sehingga diharapkan faktor tersebut dijaga tingkat kebisingan agar tidak mengganggu kenyamanan karyawan dalam bekerja. Lingkungan kerja yang buruk dikhawatirkan dapat menurunkan kepuasan kerja pegawai. Pekerjaan yang dilakukan akan terasa tidak menyenangkan untuk diselesaikan. Seseorang akan merasa tertekan karena lingkungan kerja yang buruk dan hal tersebut mengakibatkan kepuasan yang dirasakan oleh pegawai menjadi berkurang. Lingkungan kerja yang baik akan berusaha menampilkan prestasi kerja yang baik sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT Reksa Finance Cabang Lampung”**.

B. Rumusan Masalah

Setiap perusahaan tentunya ingin memiliki keunggulan kompetitif yang digunakan untuk menghadapi dan menyesuaikan kemajuan zaman di era globalisasi ini. Karyawan adalah sumber daya yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan perusahaan secara efektif dan maksimal. Proses pembentukan karyawan yang dapat menghadapi perubahan sangat membutuhkan kecerdasan emosional dalam pelaksanaan tugas kerja. Pengelolaan emosi sangat

dibutuhkan guna mengatur perilaku karyawan, mengetahui emosi orang lain sangat berpengaruh dalam hubungan kerja. Pengendalian emosi yang belum maksimal tersebut dikhawatirkan dapat mengganggu hubungan dengan rekan kerja maupun dengan konsumen, terlihat pada Tabel 2 yang menunjukkan terjadi adanya mutasi karyawan antarkantor cabang lainnya. Mutasi karyawan tersebut menjadi tantangan bagi karyawan baru yang berada di lingkungan kerja PT Reksa Finance Cabang Lampung. Fasilitas lingkungan kerja pegawai pada PT Reksa Finance Cabang Lampung dapat dilihat pada Tabel 5 dan Tabel 6 yang menunjukkan masih terdapat adanya kekurangan dari beberapa aspek fasilitas lingkungan kerja yang dapat menghambat karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Kecerdasan emosi apabila telah terwujud dengan baik diharapkan dapat menciptakan kondisi lingkungan kerja karyawan semakin baik dan nyaman dalam setiap pekerjaan sehingga dapat mendorong kepuasan karyawan secara maksimal (Nezad, 2013).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung?
3. Apakah kecerdasan emosional dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai sumbangan terhadap ilmu pengetahuan, khususnya bidang sumber daya manusia dalam kaitannya dengan kecerdasan emosional dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan.
2. Sebagai bahan referensi bagi penulis dalam melakukan penelitian selanjutnya tentang pengaruh kecerdasan emosional dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja.

II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Law, *et al.* (2004) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional (EI) adalah kemampuan seseorang untuk menangani emosinya. Wong, *et al.* (2007) mendefinisikan EI sebagai bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan untuk mengontrol perasaan diri sendiri dan emosi orang lain, untuk membedakan antara mereka dan menggunakan informasi ini untuk menjaga pemikiran dan tindakan seseorang. Meisler (2013) mendefinisikan EI sebagai kemampuan untuk memahami secara akurat, menilai, dan mengekspresikan emosi, kemampuan untuk mengakses atau menghasilkan perasaan ketika mereka memfasilitasi pemikiran, kemampuan untuk memahami emosi dan pengetahuan emosional, dan kemampuan mengatur emosi untuk meningkatkan pertumbuhan emosional dan intelektual. Chiva dan Alegre (2008) menjelaskan bahwa EI pada tingkat yang paling umum, mengacu pada kemampuan untuk mengenali dan mengatur emosi dalam diri kita sendiri dan orang lain.

2. Dimensi Kecerdasan Emosional

Teori kecerdasan emosional dikembangkan oleh Law, *et al.* (2004). Penelitian Law, *et al.* (2004) mengukur kecerdasan emosional dalam empat dimensi sebagai berikut:

1. Kesadaran diri

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan individu untuk memahami emosinya secara mendalam dan mengekspresikan emosi secara alamiah. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan mengetahui dan memahami emosinya lebih baik daripada sebagian besar orang.

2. Empati

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk merasakan dan memahami emosi orang-orang di sekitarnya. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan lebih sensitif pada emosi orang lain dan baik dalam memprediksi respon emosi orang lain.

3. Manajemen diri

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk mengatur emosinya, mampu memulihkan stres psikologi lebih cepat. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan mampu kembali normal dari kekecewaan yang telah melanda kehidupannya.

4. Motivasi diri

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk menggunakan emosinya sebagai aktivitas konstruktif dan kinerja diri. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan menjaga emosinya tetap positif disetiap waktu. Mereka akan menggunakan emosi

sebagai motivasi untuk menciptakan kinerja yang tinggi baik di tempat kerja maupun di kehidupan pribadinya.

3. Ciri-ciri Orang yang Memiliki Kecerdasan Emosional Tinggi

Casmini (2007) dalam Dewi (2016) mengemukakan ciri-ciri kecerdasan emosi yang tinggi antara lain:

1. Optimal dan selalu berpikir positif pada saat menangani situasi-situasi dalam hidup, seperti menangani peristiwa dalam hidupnya dan menangani tekanan-tekanan masalah pribadi yang dihadapi.
2. Terampil dalam membina emosi, yaitu mengenali kesadaran emosi diri dan kesadaran emosi orang lain.
3. Optimal pada kecakapan kecerdasan emosi meliputi: intensionalitas, kreativitas, ketangguhan, hubungan antarpribadi, ketidakpuasan konstruktif.
4. Optimal pada emosi belas kasihan atau empati, intuisi, kepercayaan, daya pribadi, dan integritas.
5. Optimal pada kesehatan secara umum, kualitas hidup, dan kinerja yang optimal.

Seperti yang sudah dijelaskan pada ciri kecerdasan emosional di atas bahwa orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mampu mengenali emosi diri sendiri dan orang lain, sehingga tahu bagaimana cara bersikap dan bertindak dengan pertimbangan yang matang.

B. Lingkungan Kerja

1. Pengertian Lingkungan kerja

Lee (2006) lingkungan kerja merupakan tempat dimana para karyawan melakukan aktivitas bekerja. Lingkungan kerja dapat membawa dampak positif dan negatif bagi karyawan dalam rangka mencapai hasil kerjanya serta menjelaskan bahwa lingkungan kerja adalah suatu perbedaan antara kebutuhan karyawan dan diagnosis karyawan saat ini dengan lingkungannya yang kemudian diukur untuk mengetahui perbedaan antara apa yang dibutuhkan oleh karyawan dan apa yang disediakan oleh lingkungan nya. Menurut Sedarmayati (2009) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Menurut Nitisemito (2004) dalam Siallagan (2014), lingkungan kerja adalah suatu keadaan yang terdapat dalam struktur dan proses kegiatan perusahaan yang mencerminkan rasa kepuasan pada para pelaksana atau pegawai yang bersifat menunjang ke arah pencapaian cita-cita yang diinginkan oleh perusahaan secara keseluruhan maupun oleh pelaksana. Menurut Sihombing (2004) dalam Siallagan (2014) bahwa, lingkungan kerja adalah faktor-faktor di luar manusia baik fisik maupun non fisik dalam suatu organisasi. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja itu mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dan hubungan kerja antara bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat karyawan bekerja.

2. Dimensi Lingkungan Kerja

Teori lingkungan kerja dikembangkan dalam penelitian Lee (2006). Penelitian Lee (2006) mengukur lingkungan kerja dengan dimensi sebagai berikut:

1. Lingkungan Fisik

Dimensi ini berhubungan antara apa yang dibutuhkan oleh karyawan dan apa yang disediakan oleh lingkungan kerjanya dengan memeriksa gejala dari gerakan manusia/karyawan pada produktivitas di lingkungan kerjanya.

2. Lingkungan Non-fisik

Dimensi ini berhubungan dengan kesenjangan yang dirasakan karyawan pada lingkungan kerjanya seperti lingkungan yang tenang dan tak terganggu, kualitas peralatan, kontrol suhu, tempat kerja fleksibel, tempat menyimpan, kontrol pencahayaan.

C. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Griffin (2004) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap yang mencerminkan sejauh mana seorang individu bahagia atau puas pada pekerjaannya.

Javed, *et al.* (2014) menyebutkan bahwa kepuasan karyawan adalah ukuran yang menceritakan tentang karyawan emosi umum tentang tempat kerja dan pekerjaan.

Robbins dan Judge (2008) kepuasan adalah perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya.

Secara kesimpulan kepuasan kerja mengacu pada sikap individu secara umum

terhadap pekerjaannya dapat juga dikatakan sebagai persepsi awal terhadap keberhasilan suatu pekerjaan.

2. Dimensi Kepuasan Kerja

Teori dasar dalam penelitian ini dari Hackman dan Oldham. Hackman dan Oldham dalam Morgeson (2006) mengukur kepuasan kerja dengan dimensi sebagai berikut :

1. Berbagai keterampilan (*skill variety*)

Sejauh mana pekerjaan memerlukan berbagai kegiatan yang berbeda dalam melaksanakan pekerjaan, yang melibatkan penggunaan sejumlah keterampilan yang berbeda dan bakat karyawan.

2. Tugas identitas (*task identity*)

Sejauh mana pekerjaan membutuhkan penyelesaian "seluruh" dan diidentifikasi dari pekerjaan, melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir dengan hasil yang terlihat.

3. Tugas signifikan (*task significance*)

Sejauh mana pekerjaan memiliki dampak besar pada kehidupan atau pekerjaan orang lain, apakah dalam organisasi langsung atau dalam lingkungan eksternal.

4. Otonomi (*autonomy*)

Sejauh mana pekerjaan memberi kebebasan substansial, kemandirian, dan kebijaksanaan dari karyawan dalam penjadwalan pekerjaan dan dalam menentukan prosedur yang harus digunakan dalam melaksanakannya.

5. Timbal balik (*feedback*)

Sejauh mana melaksanakan kegiatan kerja yang dibutuhkan oleh hasil pekerjaan di karyawan memperoleh informasi langsung dan jelas tentang efektivitas kinerjanya.

3. Tanggapan - Tanggapan Dari Kepuasan Kerja

Robbins dan Judge (2008) menyebutkan ada konsekuensi ketika karyawan menyukai pekerjaan mereka, dan ada juga konsekuensi ketika karyawan tidak menyukai pekerjaannya. Tanggapan-tanggapan yang berbeda antara satu orang dengan orang lainnya dalam dua dimensi: konstruktif/destruktif dan aktif/pasif, dijabarkan sebagai berikut:

1. Keluar (*exit*), perilaku diarahkan ke meninggalkan organisasi, yang meliputi mencari posisi baru sekaligus mengundurkan diri.
2. Aspirasi (*voice*), secara aktif dan konstruktif berupaya memperbaiki kondisi, yang meliputi menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan dan sebagian bentuk kegiatan perserikatan.
3. Kesetiaan (*loyalty*), secara pasif namun optimis menunggu perbaikan kondisi, yang meliputi membela organisasi dan kritikan eksternal dan mempercayai dan menajemennya untuk “melakukan hal yang benar”.
4. Pengabaian (*neglect*), secara pasif membiarkan keadaan memburuk, yang meliputi keabsenan atau keterlambatan kronis, penurunan usaha, dan peningkatan tingkat kesalahan.

Pada dasarnya kepuasan kerja inilah yang menjadi tujuan setiap seseorang atau karyawan di dalam melakukan sesuatu atau pekerjaan. Meskipun secara umum

dapat dikatakan bahwa setiap orang ingin meraih kemajuan, termasuk dalam meniti karir ukuran keberhasilan yang di gunakan memang berbeda-beda, perbedaan tersebut merupakan akibat tingkat kepuasan seseorang berlain-lainan pula.

C. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel 7 dibawah ini.

Tabel 7. Penelitian Terdahulu

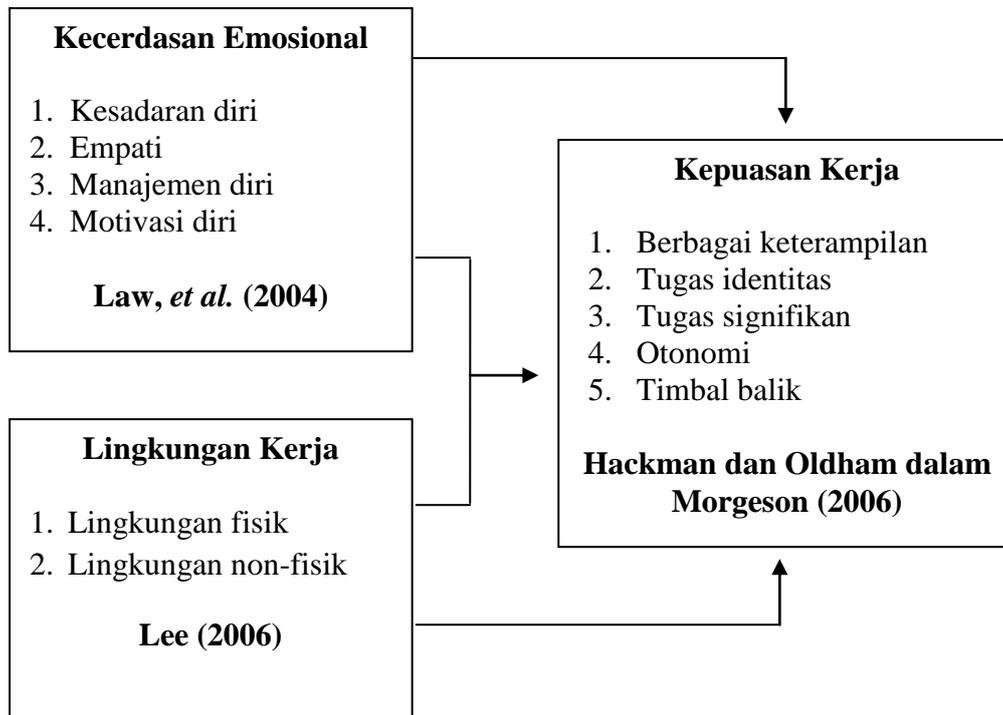
No	Penulis	Judul	Hasil Penelitian
1	Siallagan (2014)	Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PTPN VII (Persero) Unit Usaha Pematang Kiwah	Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
2	Wong, <i>et al.</i> (2007)	<i>Evidence of the practical utility of Wong's emotional intelligence scale in Hongkong and mainland China</i>	Hasil penelitian menunjukkan korelasi kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama saling berpengaruh.
3	Meisler (2013)	<i>Exploring emotional intelligence, political skill, and job satisfaction</i>	Hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dengan keterampilan politik dan kepuasan kerja.
4	Chiva dan Alegre (2008)	<i>Emotional intelligence and job satisfaction: the role of organizational learning capability</i>	Hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dengan kepuasan kerja.
5	Palmer, <i>et al.</i> (2009)	<i>The Genos Emotional Intelligence Inventory: A Measure Designed Specifically for Workplace Applications</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Genos EI <i>reliable</i> untuk mengukur kecerdasan emosional di lingkungan kerja.

Tabel 7. (lanjutan)

No	Penulis	Judul	Hasil Penelitian
6	Lee (2006)	<i>Expectations of employees toward the workplace and environmental satisfaction</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dengan kepuasan kerja.
7	Javed, et al. (2014)	<i>Determinants of Job Satisfaction and its Impact on Employee Performance and Turnover Intentions</i>	Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja dan memberikan kontribusi 16% untuk kepuasan kerja.
8	Susanti (2014)	<i>Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pusat Penelitian Karet Balai Penelitian Getas).</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan lingkungan kerja berpengaruh positif dengan kinerja.
9	Orhan (2012)	<i>The Effects of Emotional Intelligence and Innovative Work Behaviors on Job Satisfaction in Turkish Banking Sector.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan lingkungan kerja berpengaruh positif dengan kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan penelitian mengenai Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung. Pada Tabel 7 di atas merupakan penelitian terdahulu mengenai variabel yang sama digunakan oleh peneliti, namun tempat, objek dan teori penelitian berbeda.

D. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

E. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan kerangka pemikiran yang telah dikembangkan, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung.
2. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung.
3. Kecerdasan emosional dan lingkungan kerja secara bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada kerja karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung.

III. METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil populasi karyawan pada PT Reksa Finance Cabang Lampung yang berlokasi di Jl. Sultan Agung No.28/ 11 F, Way Halim, Kota Bandar Lampung, Lampung.

B. Populasi

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi, sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi (Sekaran, 2006). Pada penelitian ini, akan digunakan populasi karena karyawan PT Reksa Finance Cabang Lampung yang berjumlah 52 orang dan semua dijadikan responden.

C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variablel

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Variabel yang digunakan dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi dua variabel, yaitu :

- a. Variabel dependen (terikat), yaitu variabel yang dijelaskan dan dipengaruhi oleh variabel independen. Pada penelitian ini variabel dependen adalah kepuasan kerja (Y).
- b. Variabel independen (bebas), yaitu variabel yang menjelaskan dan mempengaruhi variabel lain. Pada penelitian ini variabel independen adalah kecerdasan emosional (X1) dan lingkungan kerja (X2).

2. Definisi Operasional Variabel

Adapun operasional variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kecerdasan Emosional (X1)	Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menangani emosinya. Law, et al. (2004)	1. Kesadaran diri 2. Empati 3. Manajemen diri 4. Motivasi diri	1 = STS 2 = TS 3 = N 4 = S 5 = SS Sekaran (2006)
Lingkungan Kerja (X2)	Lingkungan kerja adalah suatu perbedaan antara kebutuhan karyawan dan diagnosis karyawan saat ini dengan lingkungannya yang kemudian diukur untuk mengetahui perbedaan antara apa yang dibutuhkan oleh karyawan dan apa yang disediakan oleh lingkungannya. Lee (2006)	1. Lingkungan fisik 2. Lingkungan non-fisik	1 = STS 2 = TS 3 = N 4 = S 5 = SS Sekaran (2006)

Tabel 8. (lanjutan)

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kepuasan Kerja (Y)	<p>Kepuasan kerja adalah keadaan afektif yang berhubungan dengan tingkat kenikmatan seorang pekerja yang berasal dari pekerjaan atau lingkungan kerjanya.</p> <p>Hackman dan Oldham dalam Morgeson (2006)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berbagai keterampilan 2. Tugas identitas 3. Tugas signifikan 4. Otonomi 5. Timbal balik 	<ol style="list-style-type: none"> 1 = STS 2 = TS 3 = N 4 = S 5 = SS <p>Sekaran (2006)</p>

D. Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Data primer

Data primer adalah responden individu, kelompok fokus, dan panel yang secara khusus ditentukan oleh peneliti dan pendapat bisa dicari terkait persoalan tertentu dari waktu ke waktu, atau sumber umum seperti majalah atau buku tua (Sekaran, 2006). Data diperoleh langsung dari responden yang bersangkutan. Sumber data primer dapat diperoleh dengan cara membagikan sejumlah kuesioner (angket penelitian) kepada objek penelitian yang diisi langsung oleh responden.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara. Data yang didapat dari arsip bagian personalia PT Reksa Finance Cabang Lampung. Sumber informasi dapat bersumber dari penelitian terdahulu, literatur, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini.

E. Metode Pengumpulan Data

Terdapat beberapa metode dalam pengumpulan data penelitian, berikut ini metode untuk mengumpulkan berbagai informasi yang diperlukan peneliti, diantaranya adalah :

1. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas. Kuesioner merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian (Sekaran, 2006). Kuesioner ini nantinya terdapat rancangan pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis.

Pengukuran kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala Likert dengan lima alternatif jawaban dan penentuan skornya adalah sebagai berikut:

- Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- Jawaban Setuju (S) diberi skor 4
- Jawaban Netral (N) diberi skor 3
- Jawaban Tidak Setuju (ST) diberi skor 2
- Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

2. Studi Kepustakaan

Kegiatan mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian yang berasal dari jurnal-jurnal ilmiah, literatur-literatur, dan publikasi-publikasi lain yang layak dijadikan sumber. Studi kepustakaan ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang bersifat teoritis sehingga penelitian memiliki landasan teori yang kuat sebagai suatu hasil ilmiah.

F. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian adalah uji pendahuluan yang berguna untuk mengetahui validitas, reliabilitas dan normalitas data yang diperoleh dari tiap item kuesioner yang diisi responden dengan tujuan data tersebut dapat digunakan sebagai alat pembuktian hipotesis.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Teknik uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis faktor dengan bantuan *software* SPSS versi 16. Untuk mengukur tingkat interkorelasi antar variabel dan dapat atau tidaknya dilakukan analisis faktor menggunakan *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA). Bila nilai KMO MSA lebih besar dari 0,5 maka proses analisis dapat dilanjutkan. Validitas suatu butir kuesioner dapat diketahui jika nilai *factor loading* $> 0,5$. Bila terdapat *cross loading* dan nilai *factor loading* yang kurang dari 0,5 maka item dengan nilai *factor loading* tersebut harus dikeluarkan dan begitu seterusnya sampai tidak ada lagi nilai *factor loading* yang kurang dari 0,5.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu alat ukur untuk mengetahui sejauhmana alat ukur dapat diandalkan secara konsisten. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila alat ukur memberikan hasil yang sama atau tidak berubah-ubah sekalipun pengukuran dilakukan berulang-ulang. Penghitungan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program statistik SPSS versi 16 dan uji reliabilitas menggunakan teknik pengukuran Chronbach Alpha, hasil pengujian dapat dikatakan reliabel apabila *Chronbach's Alpha* > 0.6 yaitu :

$$R_{ii} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

R_{ii} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma^2 b$ = jumlah varian butir

σ^2 = varian total

3. Uji Normalitas

Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa statistik parametris mensyaratkan bahwa setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal, untuk itu sebelum pengujian hipotesis dilakukan maka kenormalan data harus diuji terlebih dahulu. Uji normalitas dilakukan pada kedua variabel yang akan diteliti dan distribusi normal jika Sig > 0,05.

G. Analisis Data

1. Deskripsi Hasil Survei

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil jawaban kuesioner. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Menurut Arikunto (2005) metode analisis deskriptif merupakan penelitian bukan eksperimen, karena tidak dimaksudkan untuk mengetahui akibat dari suatu perlakuan. Penelitian deskriptif peneliti dengan maksud menggambarkan atau menerangkan gejala yang sedang terjadi.

2. Analisis Data Kuantitatif

Analisis kuantitatif dilakukan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Reksa Finance Cabang Lampung. Bentuk umum persamaan regresi linear berganda adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + Et$$

$$Y = \alpha + \beta_2 X_2 + Et$$

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + Et$$

Keterangan :

Y = kepuasan kerja

X₁ = kecerdasan emosional

X₂ = lingkungan kerja

α = konstanta

β₁ = koefisien X₁

β₂ = koefisien X₂

Et = *error term*

H. Uji Hipotesis

1. Uji t (parsial)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dikatakan berpengaruh signifikan apabila $\text{sig} < \alpha$ (0,05) menggunakan rumus :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b}{\sigma b}$$

Keterangan:

b : koefisien regresi variabel independen

σb : standar deviasi koefisien regresi variabel independen

Pengujian ini dilakukan dengan tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} (0,05)$, maka H_a didukung, H_0 tidak didukung.

Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}} (0,05)$, maka H_a tidak didukung, H_0 didukung.

Hasil uji t dapat dilihat pada *Output Coefficient* dari hasil analisis regresi berganda.

2. Uji F (Simultan)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh signifikansi antara variabel independen dan variabel dependen secara bersama-sama, dikatakan berpengaruh signifikan apabila nilai $\text{sig} < \alpha$ (0.05) menggunakan rumus :

$$F_{hitung} = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

R^2 : koefisien determinasi

n : jumlah data

k : jumlah variabel independen

Dengan kriteria pengujian dilakukan dengan membandingkan F hitung dan F tabel:

- a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a tidak didukung, H_0 didukung.
- b. jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a didukung, H_0 tidak didukung.

Hasil uji F dapat dilihat pada *Output Coefficient* dari hasil analisis regresi berganda.

V. SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian didukung yaitu :

1. Secara parsial kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung.
2. Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung.
3. Secara simultan kecerdasan emosional dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung.

B. Saran

Beberapa hal yang dapat menjadi masukan pada penelitian ini berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan, adalah :

1. Karyawan PT Reksa Finance cabang Lampung sebaiknya dapat meningkatkan rasa empati terutama dalam mengetahui emosi dari perilaku terhadap sesama rekan kerja, konsumen maupun atasan supaya terjalin hubungan yang harmonis satu sama lain di dalam pekerjaan.
2. PT Reksa Finance cabang Lampung sebaiknya dapat menjaga dan meningkatkan kenyamanan karyawan dari suara bising di lingkungan kerja supaya tidak ada gangguan sehingga karyawan dapat focus dan tenang dalam melakukan tugas/pekerjaan.
3. PT Reksa Finance cabang Lampung sebaiknya dapat meningkatkan kelangsungan hidup perusahaan yang bergantung pada kinerja karyawannya sehingga peran karyawan sangat begitu penting bagi kelangsungan hidup perusahaan.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini tentunya terdapat keterbatasan yang dialami oleh penulis, namun diharapkan keterbatasan ini tidak mengurangi manfaat yang ingin dicapai. Keterbatasan tersebut antara lain:

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan metode kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Hendaknya ruang lingkup penelitian diperluas sehingga mampu mendapatkan hasil penelitian dengan tingkat generalisasi lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Casmini. 2007. *Emosional Parenting : Dasar-Dasar Pengasuhan Kecerdasan Emosi Anak*. Yogyakarta: Pilar Mediaciti.
- Chiva, Ricardo., dan Alegre, Joaquin. 2008. *Emotional Intelligence And Job Satisfaction: The Role Of Organizational Learning Capability*. *Journal of Personnel Review*. Vol. 37 No. 6. Pp. 680-701.
- Davies, M., Stankov, L., dan Roberts, R. D. 1998. *Emotional intelligence: In search of an elusive construct*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 989–1015.
- Dewi, Lusyana. 2016. *Pengaruh Kepribadian Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Stasiun TV Lokal di Lampung)*. Universitas Lampung : Skripsi.
- Goleman, Daniel. 2000. *Kecerdasan Emosional : Mengapa EQ Lebih Penting Daripada IQ*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, Ricky W. 2004. *Manajemen*. Edisi ke-7, Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, Cetakan ke-15. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Javed, Masooma., Balouch, Rifat., dan Hassan, Fatima. 2014. *Determinants of Job Satisfaction and its Impact on Employee Performance and Turnover Intentions*. *International Journal of Learning & Development*. Vol. 4, No. 2. ISSN: 2164-4063.
- Kafetsiossa, K., dan Zampetakis, L.A. 2008. *Emotional Intelligence and Job Satisfaction: Testing the Mediator Role of Positive and Negative Effect at Work*. *Personality and Individual Differences*, Vol.44 (2008) pp.712–722.

- Law, K. S., Wong, C. S., dan Song, L. 2004. *Construct Validity Of Emotional Intelligence: Its Potential Utility of Management Studies*. Journal of Applied Psychology. Pp 89: 483–496.
- Lee, So Young. 2006. *Expectations Of Employees Toward The Workplace And Environmental Satisfaction*. Journal of Facilities. Vol. 24 No. 9/10. Pp. 343-353.
- Mangkunegara, A.A., Anwar Prabu. 2010. Psikologi Perusahaan. Bandung: Trigenda Karya.
- Morgeson, Frederick P., dan Humphrey, Stephen E. 2006. *The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and Validating a Comprehensive Measure for Assessing Job Design and the Nature of Work*. Journal of Applied Psychology, Vol. 91, No. 6, 1321–1339.
- Meisler, Galit. 2013. *Exploring Emotional Intelligence, Political Skill, And Job Satisfaction*. Journal of Employee Relations. Vol. 36, No. 3. Pp. 280-293.
- Nezad, Farzaneh Setoodeh., dan Reza, Mohammad Bahramzade. 2013. *Relationship between emotional intelligence and job satisfaction*. European Online Journal of Natural and Social Sciences, Vol.2, No. 3 (s), pp. 979-984.
- Noe, R.A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., dan Wright, P. M. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mencapai Keunggulan Bersaing*. Edisi Keenam, Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Orhan, N. 2012. *The Effects of Emotional Intelligence and Innovative Work Behaviors on Job Satisfaction in Turkish Banking Sector*. Unpublished MA Thesis, Beykent University, Institute of Social Sciences. Department of Business Administrative.
- Orhan, Nazife., dan Dincer, Hasan. 2014. *The Impacts Of Emotional Intelligence Competency On Job Satisfaction In The Service Sector: An Application On The Turkish Banking Sector*. Asian Economic and Financial Review 2(5):617-634.
- Palmer, B. R., Stough, C., Harmer, R., & Gignac, G.E. 2009. Genos Emotional Intelligence Inventory. In C. Stough, D. Saklofske, & J. Parker (Ed). *Assessing Emotional Intelligence: Theory, Research & Applications* (pp. 103-118). New York: Springer.
- Robbins, Stephen P., dan Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*. Jakarta : Salemba Empat.

- Sedarmayanti. 2009(A). *Tata Kerja Dan Produktivitas Kerja*. Penerbit Mandar Maju. Bandung.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siallagan, Rumondang. 2014. *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PTPN VII (Persero) Unit Usaha Pematang Kiwah*. Universitas Lampung: Skripsi.
- Susanti, Putri. 2014. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pusat Penelitian Karet Balai Penelitian Getas)*. UM Surakarta: Skripsi.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Tripathi, Pawan Kumar., Malay, Triwari., Sarvendu, Tiwari., dan Kuldeep, Kumar Singh. 2013. *Emotional Intelligence As A Significant Variable For Job Satisfaction Of The Employee In The Organizations: A Conceptual Study*. Journal of Management and Science. Vol.3, Issue1, pp.121-127.
- Wong, Chi-Sum., Wong, Ping-Man., dan Law, K.S. 2007. *Evidence of The Practical Utility of Wong's Emotional Intelligence Scale in Hongkong and Mainland China*. Asia Pasific Journal. Pp. 43-60.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Casmini. 2007. *Emosional Parenting : Dasar-Dasar Pengasuhan Kecerdasan Emosi Anak*. Yogyakarta: Pilar Mediaciti.
- Chiva, Ricardo., dan Alegre, Joaquin. 2008. *Emotional Intelligence And Job Satisfaction: The Role Of Organizational Learning Capability*. *Journal of Personnel Review*. Vol. 37 No. 6. Pp. 680-701.
- Davies, M., Stankov, L., dan Roberts, R. D. 1998. *Emotional intelligence: In search of an elusive construct*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 989–1015.
- Dewi, Lusyana. 2016. *Pengaruh Kepribadian Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Stasiun TV Lokal di Lampung)*. Universitas Lampung : Skripsi.
- Goleman, Daniel. 2000. *Kecerdasan Emosional : Mengapa EQ Lebih Penting Daripada IQ*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, Ricky W. 2004. *Manajemen*. Edisi ke-7, Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, Cetakan ke-15. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Javed, Masooma., Balouch, Rifat., dan Hassan, Fatima. 2014. *Determinants of Job Satisfaction and its Impact on Employee Performance and Turnover Intentions*. *International Journal of Learning & Development*. Vol. 4, No. 2. ISSN: 2164-4063.
- Kafetsiosia, K., dan Zampetakis, L.A. 2008. *Emotional Intelligence and Job Satisfaction: Testing the Mediator Role of Positive and Negative Effect at Work*. *Personality and Individual Differences*, Vol.44 (2008) pp.712–722.

- Law, K. S., Wong, C. S., dan Song, L. 2004. *Construct Validity Of Emotional Intelligence: Its Potential Utility of Management Studies*. Journal of Applied Psychology. Pp 89: 483–496.
- Lee, So Young. 2006. *Expectations Of Employees Toward The Workplace And Environmental Satisfaction*. Journal of Facilities. Vol. 24 No. 9/10. Pp. 343-353.
- Mangkunegara, A.A., Anwar Prabu. 2010. Psikologi Perusahaan. Bandung: Trigenda Karya.
- Morgeson, Frederick P., dan Humphrey, Stephen E. 2006. *The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and Validating a Comprehensive Measure for Assessing Job Design and the Nature of Work*. Journal of Applied Psychology, Vol. 91, No. 6, 1321–1339.
- Meisler, Galit. 2013. *Exploring Emotional Intelligence, Political Skill, And Job Satisfaction*. Journal of Employee Relations. Vol. 36, No. 3. Pp. 280-293.
- Nezad, Farzaneh Setoodeh., dan Reza, Mohammad Bahramzade. 2013. *Relationship between emotional intelligence and job satisfaction*. European Online Journal of Natural and Social Sciences, Vol.2, No. 3 (s), pp. 979-984.
- Noe, R.A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., dan Wright, P. M. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mencapai Keunggulan Bersaing*. Edisi Keenam, Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Orhan, N. 2012. *The Effects of Emotional Intelligence and Innovative Work Behaviors on Job Satisfaction in Turkish Banking Sector*. Unpublished MA Thesis, Beykent University, Institute of Social Sciences. Department of Business Administrative.
- Orhan, Nazife., dan Dincer, Hasan. 2014. *The Impacts Of Emotional Intelligence Competency On Job Satisfaction In The Service Sector: An Application On The Turkish Banking Sector*. Asian Economic and Financial Review 2(5):617-634.
- Palmer, B. R., Stough, C., Harmer, R., & Gignac, G.E. 2009. Genos Emotional Intelligence Inventory. In C. Stough, D. Saklofske, & J. Parker (Ed). *Assessing Emotional Intelligence: Theory, Research & Applications* (pp. 103-118). New York: Springer.
- Robbins, Stephen P., dan Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*. Jakarta : Salemba Empat.

- Sedarmayanti. 2009(A). *Tata Kerja Dan Produktivitas Kerja*. Penerbit Mandar Maju. Bandung.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siallagan, Rumondang. 2014. *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PTPN VII (Persero) Unit Usaha Pematang Kiwah*. Universitas Lampung: Skripsi.
- Susanti, Putri. 2014. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pusat Penelitian Karet Balai Penelitian Getas)*. UM Surakarta: Skripsi.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Tripathi, Pawan Kumar., Malay, Triwari., Sarvendu, Tiwari., dan Kuldeep, Kumar Singh. 2013. *Emotional Intelligence As A Significant Variable For Job Satisfaction Of The Employee In The Organizations: A Conceptual Study*. Journal of Management and Science. Vol.3, Issue1, pp.121-127.
- Wong, Chi-Sum., Wong, Ping-Man., dan Law, K.S. 2007. *Evidence of The Practical Utility of Wong's Emotional Intelligence Scale in Hongkong and Mainland China*. Asia Pasific Journal. Pp. 43-60.