

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian Pustaka berisi mengenai penjelasan dan berbagai pengertian yang berkaitan dengan kecerdasan emosional, pengalaman kerja dan kepuasan kerja. Selain itu, dalam tinjauan pustaka dijelaskan pula berbagai uraian yang berkaitan dengan *work engagement*, *emotional intelligence*, *financial satisfaction* dan kinerja pegawai.

2.1.1 *Work Engagement*

Pada dasarnya konsep *work engagement* dibentuk oleh dua konsep yang telah dikenal dalam ranah akademik yaitu komitmen organisasi dan *citizenship behavior* yaitu perilaku individu pekerja yang bersedia melakukan kegiatan melebihi tugas dan fungsi pokoknya untuk mewujudkan produktivitas dan kualitas kerja.

2.1.1.1 Pengertian *Work Engagement*

Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, dan Bakker (2020: 74) menyatakan bahwa “*Work engagement* adalah perasaan, positif, dan pekerjaan dikaitkan dengan pikiran yang dikarakteristikan oleh: *vigor*, *dedication*, dan *absorption*”.

Menurut Kahn (2019:692) “*work engagement* dalam pekerjaan dikonsepsikan sebagai anggota organisasi yang melaksanakan peran kerjanya, bekerja dan mengekspresikan dirinya secara fisik, kognitif dan emosional selama bekerja”.

Brown dalam Deepa (2023: 178) memaparkan bahwa “*work engagement, namely where a worker is said to have work engagement in his work if the worker can identify himself psychologically with his work and considers his performance important for himself and the organization*”.

Berdasarkan pemaparan para ahli dapat disimpulkan bahwa *work engagement* merupakan keterikatan individu dengan pekerjaannya sehingga terjadinya hubungan kerja dan terciptanya komitmen dengan perusahaan atau organisasi.

2.1.1.2 Prinsip-prinsip Dasar *Work Engagement*

Dalam *work engagement*, seorang pegawai akan menampilkan kinerja yang sangat baik. Ada 4 (empat) prinsip utama yang menjadi syarat bagi seorang pegawai untuk menjadi *engage*, yaitu:

1. Melibatkan kapasitas (*The Capacity to Engage*). Untuk menciptakan pegawai yang *engage* dibutuhkan lingkungan kerja yang tidak hanya bisa meminta lebih, tetapi juga menyediakan lahan informasi, kesempatan belajar, dan mampu menciptakan keseimbangan kehidupan pegawainya, yaitu dengan menciptakan suatu basis untuk menampung energi dan inisiatif pegawai.
2. Melibatkan motivasi (*The Motivation to Engage*). *Engagement* muncul ketika pegawai memiliki ketertarikan terhadap pekerjaan mereka dan sesuai dengan nilai pribadi mereka, dan pegawai diperlakukan dengan cara yang secara alami menimbulkan rasa ingin membalas dalam bentuk kebaikan.

3. Melibatkan kebebasan (*The Freedom to Engage*). *Engagement* terjadi ketika pegawai merasa aman untuk bertindak berdasarkan inisiatif mereka. Oleh karena itu, kepercayaan menjadi hal yang paling penting di bawah kondisi sulit, tidak pasti, dan kebutuhan untuk berubah terutama ketika *work engagement* itu dianggap penting.
4. Fokus dalam keterlibatan strategis (*The Focus of Strategic Engagement*). Ketika perusahaan menyediakan kesempatan untuk berkembang, jenis pekerjaan yang sesuai, pengawasan yang adil dan bijaksana, upah yang sesuai, jaminan keamanan, dan seterusnya, *engagement* akan muncul dengan sendirinya karena rasa percaya akan prinsip timbal balik.

2.1.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Work Engagement*

Kahn (2019:720) memaparkan terdapat 3 (tiga) hal yang dapat mempengaruhi *work engagement* yaitu :

1. Kebermaknaan (*Meaningfulness*)

Meaningfulness psychological dapat dilihat sebagai perasaan bahwa seseorang menerima pengembalian atas investasinya pada organisasi berupa harga atau pembayaran energi kognitif maupun energi emosional. Hal-hal yang mempengaruhi kebermaknaan yaitu tugas, peran dan interaksi kerja.

2. Keamanan (*Safety*)

Keamanan, kenyamanan, jaminan perlindungan yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk mengekspresikan dirinya tanpa takut, kebebasan berekspresi, kejujuran, sehingga tercipta kondisi dimana seseorang dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Hal-hal yang dapat

mempengaruhi keamanan yaitu hubungan interpersonal, dinamika kelompok, gaya dan proses manajemen, serta norma dan organisasi.

3. Ketersediaan (*Availability*)

Ketersediaan secara fisik, emosional, serta psikologis dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan. Memiliki kapabilitas untuk mengelola fisik, energi emosional, dan intelektual dalam melakukan pekerjaannya. Hal-hal yang mempengaruhi ketersediaan adalah energi fisik, emosional, keamanan dan kehidupan luar.

Faktor pendorong *Work Engagement* menurut Perrins (2003) meliputi 10 (sepuluh) hal yaitu:

1. Senior management yang memperhatikan keberadaan karyawan Perhatian yang diberikan atasan kepada bawahan sangat berdampak positif terhadap sikap karyawan kepada pekerjaannya;
2. Pekerjaan yang memberikan tantangan Tantangan atau target dirasa bisa mengikat karyawan;
3. Wewenang dalam mengambil keputusan wewenang atau tanggung jawab yang diberikan dalam pengambilan keputusan membuat karyawan berfikir dan bekerja lebih keras yang pada akhirnya membuat dirinya terikat pada pekerjaannya;
4. Perusahaan atau organisasi yang fokus pada kepuasan pelanggan;
5. Memiliki kesempatan yang terbuka lebar untuk berkarier Kesempatan untuk berkarir lebih jauh membuat karyawan lebih bersemangat untuk bekerja;

6. Reputasi perusahaan, prestasi, nama baik dan nama besar perusahaan akan mempengaruhi rasa bangga yang akhirnya memacu semangat bekerja karyawan;
7. Tim kerja yang solid dan saling mendukung kerjasama tim yang solid membuat karyawan tidak mudah lepas dari pekerjaannya;
8. Kepemilikan sumber yang dibutuhkan untuk dapat menunjukkan performa kerja yang prima;
9. Memiliki kesempatan untuk memberikan pendapat pada saat pengambilan keputusan;
10. Penyampaian visi organisasi yang jelas oleh senior management mengenai target jangka panjang organisasi target yang jelas membuat karyawan berusaha keras untuk mencapainya.

2.1.1.4 Aspek-aspek *Work Engagement*

Aspek-aspek dari *work engagement* ini mencakup 2 (dua) dimensi penting seperti yang dipaparkan oleh Macey, Schneider, Barbera & Young dalam (Prasetyani dan Desiana, 2022: 213) yaitu:

1. *Work engagement* sebagai energi psikis. Dimana pekerja merasakan pengalaman puncak (*peak experience*) dengan berada di dalam pekerjaan dan arus yang terdapat di dalam pekerjaan berikut. *Work engagement* merupakan tendangan fisik dari perendaman diri dalam pekerjaan (*immersion*), perjuangan dalam pekerjaan (*striving*), penyerapan (*absorption*), fokus (*focus*), dan juga keterlibatan (*involvement*).

2. *Work engagement* sebagai energi tingkah laku: bagaimana *work engagement* terlihat oleh orang lain. *Work engagement* terlihat oleh orang lain dalam bentuk tingkah laku yang berupa hasil. Tingkah laku yang terlibat dalam pekerjaan ini diantaranya:

- a. Pekerja akan berfikir dan bekerja secara proaktif, akan mengantisipasi kesempatan untuk mengambil tindakan dan akan mengambil tindakan dengan cara yang sesuai dengan tujuan organisasi;
- b. Pekerja yang *engaged* tidak terikat pada “*job description*”, mereka fokus pada tujuan dan mencoba untuk mencapai secara konsisten mengenai kesuksesan organisasi;
- c. Pekerja secara aktif mencari jalan untuk dapat memperluas kemampuan yang dimiliki dengan jalan yang sesuai dengan yang penting bagi visi dan misi perusahaan;
- d. Pekerja pantang menyerah walau dihadapkan dengan rintangan atau situasi yang membingungkan.

2.1.1.5 Kategori *Work Engagement*

Work engagement dikategorikan berdasarkan tingkat *engagement* yang dimiliki karyawannya, seperti yang dipaparkan oleh Gallup Organization dalam (Prasetyani dan Desiana, 2022: 220) diantaranya:

1. *Engaged*

Karyawan atau pegawai yang *engaged* (terikat) adalah seorang pembangun di dalam organisasi. Mereka cenderung akan selalu menunjukkan kinerja

yang tinggi dan maksimal dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan kepadanya. Karyawan jenis ini akan bersedia untuk memberikan kekuatan dan mengembangkan talenta mereka secara maksimal dalam bekerja agar organisasi berkembang.

2. *Not Engaged*

Karyawan atau pegawai dalam tipe ini cenderung fokus terhadap tugas dibandingkan pencapaian tujuan dari pekerjaan itu. Mereka hanya akan mengerjakan tugas sesuai dengan porsi mereka dan sesuai apa yang organisasi bayar kepada mereka. Dalam bekerja, mereka selalu menunggu perintah dari atasan dan cenderung merasa tidak memiliki energi ketika bekerja.

3. *Actively Disengaged*

Karyawan atau pegawai tipe ini adalah karyawan yang tidak terikat. Mereka akan secara terbuka menunjukkan perasaan tidak bahagia dan ketidakpuasan mereka terhadap pekerjaan yang dilakukan. Mereka juga akan secara konsisten menunjukkan perlawanan dan hanya melihat sisi negatif pada berbagai kesempatan yang ada.

2.1.1.6 Karakteristik *Work Engagement*

Work engagement dapat mempengaruhi performa dan produktifitas pegawai, seperti yang dipaparkan oleh Federman (2019: 89) yakni pekerja yang memiliki *work engagement* tinggi yang dijadikan karakteristik dicirikan sebagai berikut:

1. Fokus dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan juga pada pekerjaan yang berikutnya;
2. Merasavkan diri adalah bagian dari sebuah tim dan sesuatu yang lebih besar daripada diri mereka sendiri;
3. Merasa mampu dan tidak merasakan sebuah tekanan dalam membuat sebuah lompatan dalam pekerjaan;
4. Bekerja dengan perubahan dan mendekati tantangan dengan tingkah laku yang dewasa.

2.1.1.7 Ciri-Ciri *Work Engagement*

Karyawan atau pegawai yang memiliki *work engagement* tinggi cenderung lebih produktif, lebih sedikit absen dan lebih kecil kemungkinannya untuk meninggalkan Perusahaan, menurut Federman *work engagement* dapat dicirikan (2019: 92) sebagai berikut:

1. Fokus dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan juga pada pekerjaan berikutnya;
2. Merasakan diri adalah bagian dari sebuah tim dan sesuatu yang lebih besar daripada diri mereka sendiri;
3. Merasa mampu dan tidak merasakan sebuah tekanan dalam membuat sebuah lompatan dalam pekerjaan;
4. Bekerja dengan perubahan dan mendekati tantangan dengan tingkah laku yang dewasa.

Menurut Schaufeli dan Bakker dalam Kustya dan Nugrahaeni (2020:99) karyawan yang memiliki *Work Engagement* yang tinggi akan secara konsisten mendemonstrasikan 3 (tiga) perilaku umum, yaitu:

1. *Say* – secara konsisten berbicara positif mengenai organisasi dimana ia bekerja kepada rekan sekerja, calon karyawan yang potensial dan juga kepada pelanggan;
2. *Stay* – memiliki keinginan untuk menjadi anggota organisasi dimana ia bekerja dibandingkan kesempatan bekerja di organisasi lain;
3. *Strive* – memberikan waktu yang lebih, tenaga dan inisiatif untuk dapat berkontribusi pada kesuksesan bisnis organisasi.

2.1.1.8 Indikator *Work Engagement*

Schaufeli dan Bakker dalam Kustya dan Nugrahaeni (2020:91) menemukan bahwa *work engagement* dapat diukur dengan 3 (tiga) indikator, diantaranya:

1. Semangat (*Vigor*)

Semangat atau *vigor* merupakan sesuatu yang ditandai dengan tingginya semangat dan ketahanan mental yang dimiliki oleh karyawan ketika bekerja, keinginan untuk berusaha dalam pekerjaan serta ketekunan karyawan dalam menghadapi kesulitan. Berdasarkan aspek ini, karyawan yang memiliki *work engagement* akan menunjukkan perilaku seperti bersemangat dalam bekerja, antusias, tidak menghiraukan lingkungan sekitar, dan dapat menyelesaikan pekerjaannya sampai tuntas dengan tepat waktu.

2. Dedikasi (*Dedication*)

Dedication merupakan kondisi dimana karyawan terlibat dalam pekerjaan mereka yang ditandai dengan munculnya perasaan penting serta antusiasme yang tinggi. Selain itu, mereka juga menganggap bahwa pekerjaan yang mereka lakukan memberikan inspirasi, tantangan serta kebanggaan dalam diri mereka. Berdasarkan aspek ini, karyawan yang memiliki *work engagement* akan menganggap pekerjaan yang dilakukannya sangatlah penting dan menginspirasi dirinya sehingga kemudian memunculkan perasaan bangga dalam dirinya serta akan melakukan yang terbaik dalam melakukan pekerjaannya.

3. Penghayatan (*Absorption*)

Absorption atau penghayatan merupakan suatu keadaan dimana karyawan merasa sepenuhnya terkonsentrasi, bahagia serta merasa asyik dalam pekerjaan mereka sehingga mereka seringkali merasa sulit untuk melepaskan diri dari pekerjaan mereka dan merasa seakan-akan waktu cepat berlalu ketika bekerja. Berdasarkan aspek ini karyawan yang memiliki *work engagement* akan menunjukkan perilaku bahwa dirinya sulit dilepaskan dengan pekerjaannya, sehingga dirinya merasa waktu begitu cepat berlalu. Selain itu, karyawan tersebut juga akan lebih serius dalam bekerja.

2.1.2 *Emotional Intelligence*

Istilah *emotional intelligence* atau kecerdasan emosional telah diterima dan diakui kegunaannya. Studi-studi menunjukkan bahwa seorang profesional yang secara teknik unggul dan memiliki EQ tinggi adalah orang-orang yang mampu mengatasi konflik, melihat kesenjangan yang perlu dijembatani, melihat hubungan

yang tersembunyi yang menyajikan peluang, berinterkasi, penuh pertimbangan untuk menghasilkan yang lebih berharga, lebih siap, lebih cekatan dan lebih cepat dibandingkan orang lain.

Terdapat berbagai macam tingkat pengelolaan emosi yang dapat dilakukan, diantaranya pengelolaan emosi dalam tingkat individu, kelompok maupun organisasi. Misalnya, individu dapat membekali dirinya dengan kecakapan untuk mengalihkan emosi negatif ke arah yang lebih positif. Kelompok dapat berperan untuk saling mengontrol emosi antar rekan kerja. Organisasi juga bisa berperan, melalui program-program yang memungkinkan karyawan mendapatkan keseimbangan antara kemampuan dan beban pekerjaan.

2.1.2.1 Pengertian *Emotinal Intelligence*

Menurut Goleman (2018: 74) “*Emotional intelligence is the ability to recognize one's own emotions, which is a person's ability to recognize their own feelings when they arise and are able to recognize their own emotions if they have high sensitivity to their true feelings and use them to make the right decisions*”.

Prati *et al.* dalam Hidayat dan Mujibno (2020: 108) memaparkan bahwa “Kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk membaca dan memahami orang lain, dan kemampuan untuk menggunakan pengetahuan untuk mempengaruhi orang lain melalui pengaturan dan penggunaan emosi”.

Pengertian *emotional intelligence* atau kecerdasan emosional juga dikemukakan oleh Philip Carter (2015: 110) bahwa “Seseorang yang memiliki *soft competency* sering disebut memiliki kecerdasan emosional atau *Emotionall*

Intelligence yang sering diukur sebagai *Emotional Quotient* (EQ), adalah kemampuan menyadari emosi diri sendiri dan emosi orang lain”.

Robbins dalam Wirawan (2017: 13) menyatakan “Seseorang dengan kemampuan kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu mengenal dirinya sendiri, mampu berfikir rasional dan berperilaku positif serta mampu menjalin hubungan sosial yang baik karena didasari pemahaman emosi terhadap orang lain”

Dari pemaparan pengertian *emotional intelligence* menurut para ahli maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *emotional intelligence* merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk memahami dan mengelola emosi diri sendiri ataupun orang lain sehingga dapat dilakukan untuk mengontrol serta mengarahkan pemikiran dan Tindakan yang dilakukannya.

2.1.2.2 Manfaat *Emotional Intelligence*

Emotional intelligence sangat berperan penting dalam keberhasilan seseorang baik di tempat kerja, tempat belajar, rumah, dan hubungan antar sesama maupun diri sendiri. Menurut Goleman (2018: 08), terdapat beberapa manfaat yang diperoleh apabila mempunyai kecerdasan emosional yang baik, antara lain :

1. Mempunyai toleransi yang lebih tinggi, baik terhadap diri sendiri maupun orang lain;
2. Lebih mampu mengungkapkan amarah dengan tepat, tanpa harus berkelahi;
3. Mampu meminimalisir emosi negatif dan mengubahnya menjadi emosi positif;
4. Berkurangnya perilaku agresif atau merusak diri sendiri;

5. Lebih bertanggung jawab dalam bekerja karena mampu memusatkan perhatian pada tugas yang sedang dikerjakan;
6. Lebih tegas dan terampil dalam berkomunikasi dengan orang lain;
7. Lebih demokratis dalam bergaul dan disenangi banyak orang.

2.1.2.3 *Emotinal Intelligence* dan Cara Pengelolaannya

Emotinal intelligence atau kecerdasan emosional bukan didasarkan pada kepintaran seseorang tetapi pada sesuatu yang disebut dengan karakteristik pribadi yang mampu memandu pikiran untuk mengambil sebuah keputusan.

Shapiro dalam Suryanto dan Erlianti (2018: 04) memaparkan bahwa “Kecerdasan emosional merupakan himpunan suatu fungsi jiwa yang melibatkan kemampuan memantau intensitas perasaan atau emosi, baik pada diri sendiri maupun pada orang lain. Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi memiliki keyakinan tentang dirinya sendiri, penuh antusias, pandai memilah semuanya dan menggunakan informasi sehingga dapat membimbing pikiran untuk mengambil keputusan yang terbaik”. Melalui kecerdasan emosional ini, seseorang akan belajar mengelola perasaannya sehingga dapat mengekspresikannya secara tepat dan efektif.

Safaria et al. dalam Suryanto dan Erlianti (2018: 04), memaparkan terdapat 3 (tiga) kiat umum untuk mengelola emosi, antara lain :

1. Nikmati pengalaman emosi yang dirasakan : Perhatikan diri dan amati emosi yang timbul pada saat merasakannya. Usahakan tidak menolak atau memelihara emosi, tapi sikapi dengan bijaksana dan sewajarnya;

2. Ingatkan diri : Jangan mematuhi emosi yang sedang dirasakan, ingatkan diri apabila merasakan hal yang berbeda dari emosi tersebut;
3. Praktikan dengan baik emosi yang dirasakan : Cobalah untuk tidak menghakimi emosi yang tengah dirasakan, ikuti dan terima emosi tersebut dengan tenang.

Fatmawati dalam Suryanto dan Erlianti (2018: 05) juga menjelaskan dalam mengelola emosi harus memiliki kecerdasan emosi yang bertumpu pada hubungan perasaan, watak, dan naluri moral. Dijabarkan dalam bentuk sebagai berikut :

1. Mampu mengendalikan diri;
2. Mempunyai semangat yang tinggi dalam bekerja;
3. Tekun dan rajin bekerja;
4. Sanggup memotivasi diri sendiri;
5. Mampu bertahan menghadapi rasa frustrasi;
6. Mengatur semua perasaan dengan tidak berlebihan (terlalu sedih atau terlalu senang);
7. Dapat mengatur suasana hati dengan menjaga agar beban *stress* kerja tidak melumpuhkan kemampuan berpikir;
8. Mempunyai rasa empati terhadap orang lain;
9. Mampu menyelesaikan konflik;
10. Mampu memimpin diri sendiri beserta lingkungan sekitar kerjanya.

2.1.2.4 Faktor yang Mempengaruhi *Emotinal Intelligence*

Emotinal Intelligence atau Kecerdasan emosional tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Menurut Goleman (2018: 69) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, yaitu :

1. Lingkungan keluarga

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subjek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak. Kecerdasan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna dikemudian hari.

2. Lingkungan *non* keluarga

Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental.

Sedangkan menurut Joseph dalam Suryanto dan Erlianti (2018: 06), faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi antara lain: Fisik dan Psikis.

1. Fisik

Secara fisik bagian yang paling menentukan atau paling berpengaruh terhadap kecerdasan emosi seseorang adalah anatomi saraf emosinya.

2. Psikis

Kecerdasan emosi selain dipengaruhi oleh kepribadian individu, juga dapat dipupuk dan diperkuat dalam diri individu. Lingkungan keluarga dan masyarakat juga mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang.

2.1.2.5 Aspek-aspek *Emotional Intelligence*

Ahli-ahli psikologi Sternberg dan Salovey telah menganut pandangan kecerdasan yang lebih luas, berusaha menemukan kembali dalam kerangka apa yang dibutuhkan manusia meraih sukses dalam kehidupannya. Aspek-aspek kecerdasan emosi menurut Salovey dalam (Goleman, 2015: 56) adalah sebagai berikut:

1. Mengenali Emosi Diri

Kesadaran diri mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi merupakan dasar kecerdasan emosional, kemampuan memantau perasaan dari waktu ke waktu merupakan hal penting bagi wawasan psikologi dan pemahaman diri. Para ahli psikologi menyebutkan kesadaran diri sebagai metamood, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri. Menurut John Mayer kesadaran diri adalah waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati.

2. Mengelola Emosi

Menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan pas adalah kecakapan yang bergantung pada kesadaran diri. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang ditimbulkannya serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

3. Memotivasi Diri Sendiri

Menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan adalah hal yang sangat penting dalam kaitan untuk memberi perhatian, untuk motivasi diri sendiri dan untuk berkreasi. Motivasi menurut Myres dalam (Lusiawati, 2013: 171) adalah

suatu kebutuhan atau keinginan yang dapat memberi kekuatan dan mengarahkan tingkah laku.

4. Mengenali emosi orang lain

Kemampuan yang juga bergantung pada kesadaran diri emosional, merupakan keterampilan bergaul. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain.

5. Membina Hubungan

Seni membina hubungan sebagian besar merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain. Ini merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi. Individu mampu menangani emosi orang lain membutuhkan kematangan dua keterampilan emosional lain, yaitu manajemen diri dan empati. Dengan landasan ini merupakan kecakapan sosial yang mendukung keberhasilan dalam pergaulan dengan orang lain. Adanya kemampuan sosial memungkinkan seseorang membentuk hubungan, untuk menggerakkan dan mengilhami orang, membina kedekatan hubungan, meyakinkan dan mempengaruhi, membuat orang lain merasa nyaman.

2.1.2.6 Ciri-ciri *Emotional Intelligence*

Sebuah analisis tentang kecerdasan emosi terhadap ribuan pria dan wanita menunjukkan bahwa wanita rata-rata lebih sadar tentang emosi yang dimiliki. Artinya kecerdasan emosi yang dimiliki oleh pria dan wanita berbeda dan wanita lebih mampu mengontrol kondisi emosinya. Wanita lebih mudah bersikap empati,

dan lebih terampil dalam hubungan antar pribadi, sedangkan pria lebih percaya diri dan optimis, mudah beradaptasi, dan lebih baik dalam menangani stress. Individu dengan kecerdasan emosi yang tinggi menurut (Goleman, 2015: 43) memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Mampu memotivasi diri sendiri;
2. Bertahan menghadapi frustrasi;
3. Mengendalikan dorongan hati;
4. Tidak melebih-lebihkan kesenangan;
5. Mengatur suasana hati;
6. Berempati dan;
7. Berdoa.

2.1.2.7 Indikator *Emotinal Intelligence*

Emotional intelligence atau Kecerdasan emosional dapat diukur dari berbagai aspek yang ada. Menurut Goleman (2018: 87) terdapat lima kecakapan dasar dalam kecerdasan emosional yang menjadi indikator, yaitu :

1. *Self Awareness* / Kesadaran Diri

Self Awareness merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan efeknya serta menggunakannya untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis, atau kemampuan diri dan mempunyai kepercayaan diri yang kuat lalu mengikatnya dengan sumber penyebabnya.

2. *Self Management* / Pengaturan Diri

Self management yaitu merupakan kemampuan menangani emosinya sendiri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari.

3. *Motivation*/ Motivasi

Motivasi adalah kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat membangkitkan semangat tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4. *Social Awarness* / Empati

Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, dan menumbuhkan hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu.

5. *Relationship Management* / Keterampilan Sosial

Relationship Management merupakan kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerjasama dengan tim.

2.1.3 *Financial Satisfaction*

Financial satisfaction menunjukkan Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu sehubungan dengan berbagai aspek situasi keuangan mereka. *Financial satisfaction* dapat menggambarkan level kesejahteraan yang dimiliki seseorang,

semakin puas seseorang terhadap kondisi keuangannya maka semakin dapat dikatakan seseorang tersebut telah memiliki kesejahteraan dalam hidupnya.

2.1.3.1. Pengertian *Financial Satisfaction*

Menurut Sahi (2014:54) “*financial satisfaction* merupakan ukuran subjektif kesejahteraan keuangan dan menunjukkan tingkat kepuasan yang dirasakan individu berkaitan dengan berbagai aspek kondisi keuangan mereka. Seseorang akan merasa puas dengan kondisi keuangannya apabila seseorang tersebut telah mencapai tujuan keuangannya”.

Hira dan Mugenda dalam Preshella (2021:156) menyatakan bahwa kepuasan keuangan (*financial satisfaction*) mengacu pada komponen kesejahteraan finansial dimana terdapat evaluasi subjektif dari keadaan sumber daya keuangan seseorang yang memadai atau tidak memadai, maupun memuaskan atau tidak memuaskan.

Menurut Durband, Law, dan Mazzolini (2019: 98), “*Financial knowledge, in this sense, refers to a basic understanding of financial concepts and procedures as well as the use of this knowledge to to solve financial problems.*”

Goodman dalam Preshella (2021: 148) memaparkan bahwa “Untuk dapat mencapai kepuasan finansial dapat dilakukan dengan hidup sesuai dengan kemampuan keuangan pribadi. Kepuasan finansial dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana seseorang menerima kondisi keuangannya, dan mempelajari bagaimana memaksimalkan kemampuan dalam mengendalikan keuangan serta mengendalikan hasrat pribadi untuk hal-hal mewah”.

Berdasarkan pemaparan para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa *financial satisfaction* atau kepuasan finansial merupakan suatu kondisi atau keadaan dimana seseorang atau individu telah berhasil memenuhi kebutuhannya sehingga timbulnya kepuasan dalam dirinya.

2.1.3.2. Faktor *Financial Satisfaction*

Kepuasan finansial atau *financial satisfaction* meliputi keseimbangan, kontrol dan perasaan positif terhadap keuangan, menurut Joo & Grable dalam Preshella (2021:112) kepuasan keuangan individu dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya:

1. *Financial stressors* : Stres keuangan merupakan kondisi ketidakmampuan seseorang dalam mengelola keuangannya yang menyebabkan perasaan khawatir atau cemas, apabila individu mengalami kondisi stress keuangan maka dapat dikatakan tidak merasa puas dalam keuangannya dan sebaliknya;
2. *Financial behavior* : Perilaku keuangan merupakan kemampuan seseorang dalam mengelola keuangannya, perilaku keuangan yang positif seperti membayar tagihan kartu kredit secara penuh, dan perbandingan pengeluaran terhadap pemenuhan kebutuhan, berhubungan positif dengan kepuasan finansial;
3. *Financial solvency* : Solvabilitas keuangan merupakan kondisi dimana seseorang dapat memenuhi semua kebutuhan ataupun kewajibannya, yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan keuangan seseorang;
4. *Financial attitude* : Sikap keuangan merupakan keadaan pikiran seseorang tentang manajemen kas, manajemen kredit, kecukupan pendapatan,

manajemen keuangan pribadi dan keterampilan belanja konsumen untuk dapat dikelolanya dengan baik yang memainkan peran kepuasan keuangan seseorang;

5. *Risk tolerance* : *Risk tolerance* merupakan salah satu subkonstruksi dari sikap keuangan yang luas, juga dapat dikaitkan dengan kepuasan keuangan. Toleransi risiko adalah tingkatan atau jumlah suatu risiko untuk dapat diterima oleh seseorang dalam keuangannya;
6. *Financial knowledge* : Pengetahuan keuangan merupakan pengalaman dan kemampuan yang dimiliki individu atas masalah keuangannya. seseorang yang lebih berpengetahuan akan cenderung berusaha untuk meningkatkan taraf hidupnya melalui sarana keuangan karena merasa kurang puas, sedangkan seseorang yang kurang pengetahuan keuangan mungkin tidak menyadari bahwa situasi keuangan mereka relatif lemah.

2.1.3.3. Indikator *Financial Satisfaction*

Orang yang memiliki kepuasan finansial cenderung merasa bebas dari tekanan dan stres, menurut Sahi (2014: 98) *financial satisfaction* atau kepuasan keuangan dipengaruhi oleh beberapa indikator, diantaranya :

1. Perilaku keuangan (*financial behavior*); kemampuan untuk memahami, menganalisis dan mengelola keuangan untuk membuat suatu Keputusan keuangan yang tepat agar terhindar dari masalah keuangan;
2. Sikap keuangan (*financial attitude*); keadaan pikiran, pendapat, serta penilaian tentang keuangan yang diaplikasikan kedalam sikap;

3. Pengetahuan keuangan (*financial knowledge*); kemampuan untuk mengelola informasi ekonomi, membuat perencanaan keuangan, dan membuat keputusan yang lebih baik tentang akumulasi kekayaan, pension dan juga hutang.

Hikmah dan Triana (2022:178) juga mengemukakan bahwa *financial satisfaction* dapat diukur menggunakan indicator-indikator sebagai berikut:

1. Tabungan, merujuk pada penyisihan sebagian pendapatan yang diperoleh dan tidak boleh dikonsumsi untuk jangka waktu tertentu;
2. Utang, merujuk pada kemampuan individu tersebut dalam membayar seluruh hutang yang ia miliki;
3. Situasi keuangan saat ini, merujuk pada keadaan finansial individu tersebut di situasi terkini;
4. Kemampuan untuk memenuhi kebutuhan jangka panjang, merujuk pada kemampuan individu tersebut dalam memenuhi akan kebutuhan jangka panjangnya.

2.1.4 Kinerja Pegawai

Pada hakikatnya kinerja merupakan hal yang sangat penting bagi organisasi, sebab dengan begitu organisasi dapat mengukur kemampuan serta tenaga yang telah dikeluarkan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya. Dengan begitu, organisasi dapat berjalan dengan efektif di dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia per stauan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.1.4.1. Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara (2016: 78) “Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan salah satu alat ukur kerja karyawan dalam sebuah perusahaan.

Menurut Afandi (2018:83) “Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika”.

Sementara Simanjuntak memaparkan (2010:19) “kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja perusahaan tersebut”.

Bacal dalam Wibowo (2015:18) memaparkan bahwa “*Employee performance is the process by which individual performance is measured and evaluated*”. Dari pemaparan ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh karyawan atau pekerja dalam melaksanakan tugasnya yang dapat mewujudkan tujuan perusahaan.

2.1.4.2. Tujuan Kinerja Pegawai

Tujuan Kinerja menurut Wibowo (2015:48) adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya dan pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik. Pada dasarnya terdapat banyak tujuan dalam suatu organisasi. Tujuan tersebut dapat dinyatakan dalam berbagai tingkatan, dimana tujuan pada jenjang di atasnya menjadi acuan pada tingkat di bawahnya. Tujuan tingkat bawah memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan jenjang di atasnya. Beberapa tingkatan tujuan tersebut antara lain (Wibowo, 2015:50):

1. *Corporate level*, merupakan tingkat dimana tujuan dihubungkan dengan maksud dan nilai-nilai dalam rencana strategis dari organisasi secara menyeluruh untuk dicapai;
2. *Senior management level*, merupakan tingkatan dimana tujuan pada tingkat ini mendefinisikan kontribusi yang diharapkan dari tingkat manajemen senior untuk mencapai tujuan organisasi;
3. *Business-unit, functional* atau *department level*, merupakan tingkat dimana tujuan pada tingkatan ini dihubungkan dengan tujuan organisasi, target, dan proyek yang harus diselesaikan oleh unit bisnis, fungsi atau departemen;
4. *Team level*, merupakan tingkat dimana tujuan tingkat tim dihubungkan dengan maksud dan akuntabilitas tim, dan kontribusi yang diharapkan dari tim;
5. *Individual level*, merupakan tingkat dimana tujuan dihubungkan pada akuntabilitas pelaku, hasil utama atau tugas pokok yang mencerminkan

pekerjaan individual dan focus pada hasil yang diharapkan untuk dicapai dan kontribusinya pada kinerja tim, departemen atau organisasi.

2.1.4.3. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja diartikan sebagai proses di mana pekerjaan anggota organisasi dievaluasi menggunakan alat evaluasi pekerjaan. Penilaian kinerja pada hakekatnya adalah evaluasi prestasi kerja staf dibandingkan dengan standar kinerja standar. Proses ini menolong staf dalam pengambilan keputusan dan memberikan umpan balik yang baik kepada staf tentang kinerja pekerjaan mereka (Ilyas dalam Pratama dan Suhaeni 2017: 65)

Menurut Ilyas dalam Pratama dan Suhaeni (2017: 69) penilaian kinerja meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Observasi adalah proses mengevaluasi dan mengamati tingkah laku yang ditentukan oleh sistem kerja;
2. Ukuran digunakan untuk mengukur kinerja staf terhadap deskripsi pekerjaan yang ditetapkan untuk staf tersebut;
3. Pengembangan, tujuannya adalah untuk mendorong staf mengatasi kekurangan mereka dan mendorong mereka untuk lebih mengembangkan keterampilan dan kinerja mereka.

Robbins dalam Wibowo (2007) berpendapat terdapat beberapa metode untuk mengevaluasi kinerja karyawan, diantaranya adalah :

1. *Written Essays*, cara ini memberikan evaluasi atas kinerja dari karyawan dengan menggambarkan evaluasi kinerja individu, kelompok, dan organisasi;

2. *Critical Incidentas*, cara penilaian perilaku adalah kunci untuk membuat perbedaan antara bekerja secara efisien dan efektif;
3. *Graphic Rating Scales*, cara ini menggunakan teknik penilaian/evaluasi dimana evaluator meningkatkan faktor kinerja dalam skala tambahan;
4. *Behaviorally Anchored Rating Scales*, cara ini merupakan pendekatan yang memadukan elemen utama dari critical incident dan *grapic rating scale*;
5. *Group Order Ranking*, cara ini menggunakan teknik penilaian/evaluasi yang mengklasifikasikan karyawan ke dalam kategori tertentu;
6. *Individual Ranking*, cara melakukan evaluasi dengan mengkategorikan pekerja dari terbaik ke terburuk;
7. *Paired Comparison*, cara ini dilakukan dengan membandingkan setiap karyawan dengan karyawan lain dan memberi peringkat sesuai dengan nilai keseluruhan yang dicapai oleh karyawan tersebut.

2.1.4.4. Tujuan Penilaian Kinerja Pegawai

Organisasi dapat memanfaatkan penilaian kerja untuk menjadi acuan agar dapat mengetahui kinerja pada sumber daya manusia, organisasi juga dapat menjadikan penilaian kinerja sebagai jenjang karir SDM. Menurut Sadarmayanti (2018:288), tujuan penilaian kinerja yaitu :

1. Agar mengetahui kemampuan dan keahlian SDM;
2. Untuk menciptakan hubungan timbal balik di organisasi;
3. Untuk mengetahui kondisi diorganisasi dari segala bidang (kepegawaian);
4. Untuk merancang penyempurnaan hasil kerja;

5. Untuk melakukan pengembangan SDM agar lebih optimal, agar dapat diarahkan jenjang karir SDM, melakukan kenaikan jabatan;
6. Agar karyawan dan organisasi mengetahui kelebihan dan kekurangan SDM agar dapat meningkatkan kemampuannya, dalam hal ini peran atasan sangat penting agar SDM termotivasi dan lebih semangat dalam bekerja.

Nurjaya (2021: 76) menyatakan bahwa tujuan dari penilaian kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Manajer melakukan evaluasi yang objektif terhadap kinerja karyawan pada masa lalu yang digunakan untuk membuat keputusan di bidang SDM di masa yang akan datang;
2. Manajer memerlukan alat yang memungkinkan untuk membantu karyawannya memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan, mengembangkan kemampuan dan keterampilan untuk perkembangan karier dan memperkuat kualitas hubungan antar manajer yang bersangkutan dengan karyawannya.

2.1.4.5.Faktor Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai dapat dilihat dari seberapa baik seorang karyawan atau pegawai menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, seperti yang dipaparkan oleh Mangkunegara (2015: 98) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Faktor Kemampuan : Secara psikologis, kemampuan (ability) terdiri dari kemampuan potensi IQ dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya, karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam

mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

2. Faktor Motivasi : Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang nmenggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

2.1.4.6. Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja adalah suatu ilmu yang memadukan seni di dalamnya untuk menerapkan suatu konsep manajemen yang memiliki tingkat fleksibilitas yang representatif dan aspiratif guna mewujudkan visi dan misi perusahaan dengan cara mempergunakan orang yang ada di organisasi tersebut secara maksimal. Untuk mewujudkan tujuan suatu perusahaan agar bisa menerapkan konsep manajemen kinerja yang berkualitas dan profesional maka perlu kita pahami apa yang menjadi tujuan menyeluruh dan spesifik dari manajemen kinerja. Dalam hal ini Michael Armstrong dalam dalam Pratama dan Suhaeni (2017: 80) mengatakan, "Tujuan menyeluruh manajemen kinerja adalah untuk menumbuhkan suatu budaya di mana individu dan kelompok bertanggung jawab atas kelanjutan peningkatan proses bisnis dan peningkatan keterampilan dan kontribusi mereka sendiri".

2.1.4.7. Indikator Kinerja Pegawai

Indikator kinerja pegawai dapat bervariasi tergantung pada jenis pekerjaannya, menurut Wirawan (2009:98) kinerja karyawan atau pegawai dipengaruhi oleh 3 (tiga) faktor, diantaranya:

1. Faktor lingkungan eksternal meliputi kehidupan ekonomi, kehidupan politik, kehidupan sosial, budaya dan agama masyarakat, dan *competitor*;
2. Faktor internal meliputi bakat dan sifat pribadi, kreativitas, pengetahuan pemahaman dan keterampilan, kompetensi, pengalaman kerja, keadaan fisik, keadaan psikologis (etos kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, semangat kerja, sikap kerja, stress kerja, keterikatan kerja, kepemimpinan, kepuasan kerja dan kelayakan);
3. Faktor lingkungan internal organisasi meliputi visi, misi, dan tujuan organisasi, kebijakan organisasi, bahan mentah, teknologi, strategi organisasi, sistem manajemen, kompensasi, kepemimpinan, modal, budaya organisasi, iklim organisasi dan rekan kerja.

Sedangkan Indikator kinerja menurut Mangkunegara (2015:75) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja : Menunjukkan kerapihan, ketelitian dan keterikatan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan instansi;
2. Kuantitas kerja : Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan instansi;
3. Tanggung jawab : Menunjukkan seberapa besar pegawai dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggungjawabkan hasil kerja

serta sarana dan prasarana yang digunakan juga perilaku kerjanya setiap hari;

4. Kerjasama : Kesiediaan pegawai untuk berpartisipasi dengan pegawai yang lain secara vertikan dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik;
5. Inisiatif : Inisiatif dari dalam diri untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari pimpinan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah menjadi kewajiban seorang pegawai.

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Untuk menguatkan bahwa adanya pengaruh antara *work engagement*, *emotional intelligence* dan *financial satisfaction* terhadap kinerja pegawai maka dapat dilihat dari tabel penelitian terdahulu dibawah ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No (1)	Penulis (2)	Persamaan (3)	Perbedaan (4)	Hasil penelitian (5)	Sumber (6)
1.	Aditya Yuda Pratama dan Tintin Suhaeni (2017)	1. Kecerdasan Emosional 2. Kinerja Karyawan 3. Penelitian kuantitatif	Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	Jurnal Riset Bisnis dan Investasi, Vol. 03, No. 02, 2017.
2.	Irma Mulyasari (2018)	1. Kecerdasan Emosional 2. Kinerja Pegawai 3. Penelitian kuantitatif	1. Kompetensi 2. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda	Berdasarkan hasil; penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kompetensi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai	Journal of Management Review, Vol. 02, No. 02, 2018.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
3.	Hapsah Noor Ali, Tetra Hidayat dan Syahrudin. (2020)	1. <i>Emotinal Intelligenc</i> 2. Kinerja Pegawai 3. Penelitian kuantitatif	1. <i>Stress</i> kerja 2. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>emotional intelligence</i> dan <i>stress</i> kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	SNMEB: Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Ekonomi Bisnis, Vol. 01, No, 01.
4.	Preshella Sulistio dan Hendra Wiyanto (2021)	1. <i>Financial Satisfaction</i> 2. Penelitian kuantitatif	1. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian yang didapatkan dari penelitian ini adalah Pengetahuan Keuangan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Keuangan. Sedangkan Efikasi Keuangan dan Pengalaman Anak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Keuangan.	Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan, Vol. 03, No. 03, 2021.
5.	Novela Destha Kustya dan Rini Nugrahaeni (2020)	1. <i>Work Engagement</i> 2. Kinerja Karyawan 3. Penelitian kuantitatif 4. Mengguna kan <i>Path Analysis</i>	1. Kepemimpinan 2. Komitmen Organisational	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat <i>work engagement</i> berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. <i>Work engagement</i> berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasional. Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap Komitmen Organisasional	Diponegoro Journal Of Management, Vol. 09, No. 02. 2020.
6.	Qodariah (2019)	1. <i>Work Engagement</i> 2. Kinerja Karyawan 3. Penelitian kuantitatif	1. Menggunakan analisis linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh langsung positif variabel <i>work engagement</i> terhadap kinerja karyawan.	Stability : Journal of Management and Business, Vol. 01, No. 02. 2019.
7.	Asipola Rohana Manalu, Rinandar Thamrin,	1. <i>Work Engagement</i> 2. Kinerja Pegawai	1. Kompetensi 2. Menggunakan analisis linear berganda	Dari hasil penelitian didapatkan bahwa <i>work engagement</i> berpengaruh terhadap kinerja pegawai	Journal Economics and Management (JECMA),

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Muridha Hasan, Deny Syaputra. (2021).	3. Penelitian kuantitatif			Vol. 01, No. 02.
8.	Irma Mulyas (2018)	1. Kecerdasan Emosional 2. Kinerja Pegawai 3. Penelitian kuantitatif	1. Kompetensi 2. Komunikasi 3. Disiplin kerja 4. Menggunakan analisis linear berganda untuk penelitian	Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kecerdasan Emosional dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai	Journal of management Review, Vol. 02, No. 02.
9.	Dwi Dewianawati, Mohamad Johan Efendi, Sania Revanji Oksaputri (2022)	1. Kecerdasan Emosional 2. Kinerja Karyawan 3. Penelitian kuantitatif	1. Budaya organisasi 2. Menggunakan analisis linear berganda	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional, kompetensi, komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan. Variabel kecerdasan emosional, kompetensi, komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan	JTMIT: Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan, Vol. 01, No. 03
10.	Pahmi, Rahmat Hidayatullah, Busman, Mahmud (2022)	1. Kecerdasan Emosional 2. Kinerja pegawai 3. Penelitian kuantitatif	1. Stress kerja 2. Komitmen organisasi 3. Menggunakan analisis linear berganda	hasil analisis data berdasarkan uji regresi linier berganda yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai	Journal Management, Vol. 05, No. 03.
11.	Veronica Tantri Herliani dan Ella Jauvani, (2020)	1. <i>Work engagement</i> 2. Kinerja pegawai 3. Penelitian kuantitatif	1. Stress kerja 2. Komitmen organisasi	Hasil perhitungan koefisien determinasi sebesar 13,5% menunjukkan bahwa stres kerja, komitmen organisasi dan <i>work engagement</i> berpengaruh terhadap kinerja karyawan.	e-Proceeding of Management ; Vol. 07, No,2.
12.	Rizq Rafi Firdaus (2019)	1. <i>Work engagemet</i>	1. Stress kerja 2. Komitmen organisasi	Hasil Penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh	Jurnal Universitas Islam

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
		2. kinerja karyawan 3. Penelitian kuantitatif		stres kerja terhadap kinerja karyawan, <i>work engagement</i> terhadap kinerja karyawan, stres kerja terhadap komitmen organisasi, <i>work engagement</i> terhadap komitmen organisasi,	Indonesia, Vol. 01, No. 01.
13.	Susi Mega Setyawati dan Dwiarko Nugrohosen o (2019)	1. <i>Work engagement</i> 2. Kinerja karyawan 3. <i>Use quantitative research</i>	1. Praktik SDM	<i>The results of this research show that HR Practice was positively related to Job Crafting, HR Practice was not significantly related to Employee Performance, Job Crafting was not significantly related to Work Engagement, Job Crafting was not significantly related to Employee Performance, and Work Engagement was positively related to Employee Performance</i>	Jurnal Ilmu Manajemen, Vol, 07, No. 03.
14.	Sri Langgeng Ratnasari (2020)	1. Kecerdasan emosional 2. kinerja karyawan 3. <i>Use quantitative research</i>	1. Kecerdasan Intelektua 2. Kecerdasan spiritual 3. Kecerdasan <i>linguistic</i>	<i>Hasil penelitian bahwa kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan linguistik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan</i>	Journal of Applied Business Administraton, Vol. 04, N o. 02.
15.	Zairina Ibrahim, Normy Rafida Abdul Rahman, Md Gafar dan Md Johar (2019)	1. <i>Emotinal Intelligenc</i> 2. <i>Employee Performanc e</i> 3. <i>Use quantitative research</i>	1. <i>Job Satisfaction Leadership</i>	<i>Job satisfaction make sure that the right employees are recruited and retained in an organization. It also maintains productivity by keeping the workforce constantly engaged and motivated. It has also been proven that job satisfaction controls the ill effects of role problems and job induced stress, besides decreases</i>	<i>International Journal of Recent Technology ans Engineering (IJRTE), Vol. 08, Issue 2S9</i>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
				<i>labor turnover for better employees.</i>	
16.	Md Murad Miah and Nor Intan Adha Hafit (2019)	1. <i>Work Engagemet</i> 2. <i>Employee Performance</i> 3. <i>Use quantitative research</i>	1. <i>Framework Model</i> 2. <i>Organizational Culture</i>	<i>However, the contribution of this study is two way explainable; one is theoretically – first of all, this research is proven the relationship among these three variables (OC, WE, EP) and. determined the mediator role of work engagement between organizational culture and employee performance</i>	<i>Business and Economic Research, Vol. 09, No. 04.</i>
17.	Zehavit Levitats, Zorana Ivcevic and Marc Brackett (2022)	1. <i>Use quantitative Research</i>		<i>Despite continuing interest in the impact of employees' emotional intelligence (EI) in explaining for their engagement and emotional exhaustion, there are still large gaps in our understanding of the role played by contextual EIrelated factors, such as an EI-related organizational culture and supervisors' emotionally intelligent behavior (EIB)</i>	<i>Frontiers in Psychology</i>
18.	Bella Noer A, Prihatin Lumbanraja and Yeni Absah (2023)	1. <i>Emotional intelligence</i> 2. <i>Use quantitative research</i> 3. <i>Employee performance</i>	1. <i>Work motivation</i>	<i>The results show The study's findings show that emotional intelligence has a positive and significant effect on employee performance, remuneration has a positive and significant effect on employee performance via work motivation</i>	<i>International Journal of Research and Review, Vol. 10, Issue. 02.</i>
19.	Saad M. Alotaibi, Muslim Amin dan Jonathan	1. <i>Work engagement</i> 2. <i>Emotional intelligence</i> 3. <i>Use</i>	1. <i>Empowerment Leadership</i> 2. <i>Psychological empowerment</i>	<i>The results show statistically significant positive relationships between emotional intelligence,</i>	<i>Leadership and organization Development</i>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Winterton (2020)	<i>quantitative research</i>		<i>empowering leadership, psychological empowerment and work engagement. The relationship between emotional intelligence and work engagement and psychological empowerment and work engagement were not significant.</i>	<i>Journal, ISSN : 0143-7739</i>
20.	Rebecca Dickason, Neal M. Ashkanasy and David Hampton- Musseau (2021)	1. <i>Use quantitative research</i> 2. <i>Emotional intelligence</i>		<i>In this paper, we explore the history of emotional intelligence: its origins, its underlying theoretical background in research on emotion and general intelligence, the early self-report instruments, the emergence of the ability model of emotional intelligence, and the identification of three distinct “streams” of research in emotional intelligence. This allows us to draw a roadmap for the future and to open new research avenues, particularly considering the challenging times we are all facing.</i>	Academy of Management, 26 Juli 2021
21.	Li Gou MSN, DM, Goufeng Wang PhD, Li Feng, Yuxia Zhang PhD (2020)	1. <i>Use quantitative research</i>	<i>Method : A cross- sectional questionnaire survey was conducted among 1,246 nurses from 55 nursing groups in a 3A hospital in China, and the data were analysed by multilevel analysis.</i>	<i>This study provides new insights into the influencing factors of nurse–patient relationship based on the social information processing theory. In groups with high group organisational citizenship, positive work engagement and emotional intelligence, nurses are more likely to deliver better performance in patient</i>	Journal of Nursing Management, 21 september 2020

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
				<i>care, leading to better nurse–patient relationships.</i>	
22.	Deepa HV (2023)	1. <i>Use quantitative research</i>	<i>Tools used for data analysis : For this study, statistical analyses were conducted employing the software MS Excel and SPSS (Statistical Package for Social Science). Reliability Analysis, Frequency Analysis, Correlation, Chi – square analysis, One – way anova, T-test Analysis.</i>	<i>Findings reveal a positive correlation between emotional intelligence and work engagement behavior, suggesting that individuals with higher emotional intelligence are more engaged in their work. The levels of emotional intelligence varied among employees, indicating room for improvement for all. Employees with higher emotional intelligence showcased better communication skills, stress management, and conflict resolution abilities, resulting in increased work engagement</i>	International Journal of Scientific Research in Engineering and Management, Vol. 07, Issue. 11, 2023.
23.	Michelle (2019)	1. <i>Use quantitative Research</i>	<i>This research is a causality research conducted by cross sectional method</i>	<i>The results of the study explained that work engagement, job satisfaction, and organizational climate play a positive role on the performance of employees at PT XYZ. These results explain that more employees feel they have a good attachment to the company, have satisfaction with the work done, and feel a conducive organizational climate that can support employees at PT XYZ to show better performance</i>	Program Studi Magister Manajemen Universitas Siliwangi
24.	Irna Windu Prasetyani dan Putri Mega	1. <i>Use quantitative research</i>	<i>This type of research is descriptive with a quantitative approach. Data was collected through research</i>	<i>Psychological capital and work engagement have also been shown to mediate the effect of emotional intelligence</i>	PUBLIKAUM A : Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Desiana (2022)		<i>questionnaires, then continued with data analysis using Structural Equation Model (SEM) with Lisrel software. Research shows that emotional intelligence has a positive and significant effect on the performance of Civil Servants.</i>	<i>on the performance of civil servants. This research is expected to provide in-depth implications for future studies related to emotional intelligence and employee performance. This research is also expected to be useful input for agencies as one of the considerations in determining policies for the progress of the agency, and one day can help solve employee performance problems in both the public and private sectors.</i>	10, No 2, 2022.
25.	Agus Sugiyardi, Moh. Helmi Hidayat dan Mujibno (2020)	1. <i>Use quantitative research</i>	<i>The data analysis used is multiple linear regression.</i>	<i>The results of the study show that Emotional Intelligence has a positive and significant effect on Employee Performance</i>	Masyrif : Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Perbankan Syariah Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien Prenduan, Vol. 3, No. 2, 2020.
26.	Nadhia Sari Afiana, Andreas Wahyu Gunawan P (2022)	1. <i>Use quantitative research</i> 2. <i>Emotional Intelligence</i> 3. <i>Work engagement</i>	1. <i>Job satisfaction</i>	<i>Result of this study shows that Emotional Intelligence has an effect on Job Satisfaction, Work Engagement has an effect on Job Satisfaction and Emotional Intelligence has an effect on Job Satisfaction mediated by Work Engagement</i>	Jurnal Manajemen dan sains, Vol. 7, No, 2. 2022.
27	Rina dewi dan widhy setyowati (2022)	1. <i>Use quantitative research</i> 2. <i>Work engagement</i> 3. <i>Employee Performance</i>	1. <i>Leader member exchange</i>	<i>In the f test, it is confirmed that Leader Member Exchange and Work Engagement have a simultaneous effect on performance.</i>	Jurnal Magisma, Vol. 10, No.2. 2022.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
28	Siti Maesaroh, Dien Noviany, Rahmatika dan Joko Mariyono (2021)	1. <i>Work engagement</i> 2. <i>Kinerja pegawai</i>	1. <i>Quality of work life</i> 2. Kepuasan kerja 3. <i>Organizational citizenship behavior</i>	Hasil penelitian menunjukkan work engagement memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.	Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (Jebma), Vol. 1, No. 2. 2021.
29	Rizky Febriani, Ratna Kusumawati dan Yulekhah Ariyanti (2022)	1. <i>Work engagement</i> 2. <i>Kinerja pegawai</i>	1. <i>Quality of work life</i>	Hasil penelitian menunjukkan work engagement memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.	AKSES: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol.17, No. 1. 2022
30	Dinda Permatasai dan Dewi Andriani (2023)	1. <i>Work engagement</i> 2. <i>Employee Performance</i>	1. <i>Work life balance</i> 2. <i>Job Satisfaction</i>	<i>The results of this study indicate that work-life balance, work engagement and job satisfaction partially and simultaneously have a positive and significant effect on improving the performance</i>	UMSIDA department of Management, Vol. 2, No. 1. 2023.

2.2 Kerangka Pemikiran

Dalam organisasi atau perusahaan terdapat sumber daya yang amat sangat penting bagi kelangsungan hidup organisasi, yakni sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang dimiliki organisasi perlu dikelola supaya tujuan organisasi dapat tercapai. Organisasi tentunya menginginkan kesuksesan, mayoritas organisasi menganggap bahwa kinerja pegawai yang baik menghasilkan produktifitas dan efisiensi kerja dari pegawai.

Perusahaan atau organisasi memiliki tujuan yang harus dicapai, untuk mencapai tujuan organisasi dibutuhkan komitmen antara pegawai dengan perusahaan atau organisasi, sehingga *work engagement* terjalin dengan adanya

keterikatan individu dengan pekerjaannya sehingga terjadinya hubungan kerja yang harmonis.

Bakker dan Leither dalam Miah dan Adha (2019: 76) menyatakan bahwa “*work engagement* merupakan sesuatu hal positif yang memberi rasa senang, puas, dan semangat untuk mencapai kesejahteraan dalam bekerja yang dapat menjadi pencegah terjadinya beban kerja yang berlebihan”. Karyawan atau pegawai yang terlibat secara aktif dalam pekerjaan cenderung memberikan hasil kerja yang baik karena *work engagement* ini dikaitkan dengan peningkatan kesejahteraan psikologis, termasuk tingkat kebahagiaan, kepuasan dan motivasi.

Schaufeli dan Bakker dalam Kustya dan Nugrahaeni (2020:91) menemukan bahwa *work engagement* dapat diukur dengan tiga indikator, diantaranya : Semangat (*Vigor*), Dedikasi (*Dedication*) dan Penghayatan (*Absorption*). Karyawan atau pegawai yang terlibat dalam pekerjaan cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka karena merasa terhubung dengan tujuan dan nilai-nilai organisasi yang meningkatkan kepuasan serta kinerja mereka.

Sejalan dengan penelitian dari Qodariah (2019 :19) yang menyatakan bahwa *work engagement* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil peneilian dari Qodariah ini selaras dengan penelitian dari Asipola Rohana Manalu, Rinandar Thamrin, Muridha Hasan, Deny Syaputra (2021 : 15) yang menyatakan hal serupa yakni *work engagement* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Tidak hanya *work engagement*, *emotional intelligence* juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai. *Emotional intelligence* atau kecerdasan empsional

menjadi salah satu kunci utama tenaga kerja dalam mengatur seluruh kegiatan operasional perusahaan atau organisasi supaya pekerjaan dapat berjalan dengan baik, karena dengan *emotional intelligence* dapat meningkatkan tingkat konsentrasi dalam bekerja sehingga dapat berpengaruh pada hasil kerja karena karyawan tidak dapat memaksimalkan potensi yang dimiliki.

Menurut Labbaf dalam Wirawan (2017: 13) “*Emotional Intelligence* merupakan kemampuan untuk memahami emosi dirinya sendiri dan emosi orang lain untuk membedakannya dan menggunakan informasi untuk mengarahkan pemikiran dan tindakan seseorang”.

Goleman (2018: 87) menyebutkan bahwa terdapat lima kecakapan dasar yang menjadi indikator dalam *emotional intelligence*, diantaranya *self awareness*/kesadaran diri, *self management*/pengaturan diri, *motivation*/motivasi, *social awareness*/empati dan *relationship management*/keterampilan sosial. *Emotional intelligence* ini dapat meningkatkan konsentrasi dalam bekerja sehingga karyawan atau pegawai dapat dengan fokus menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya dan kinerja yang dihasilkan akan optimal.

Sejalan dengan penelitian Aditya Yuda Pratama dan Tintin Suhaeni (2017:21) yang menyatakan bahwa *emotional intelligence* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian dari Aditya dan Tintin ini relevan dengan hasil penelitian dari Irma Mulyasari (2018) yang menyatakan hal serupa yakni *emotional intelligence* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Selanjutnya *financial satisfaction* memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. *Financial satisfaction* ini berkaitan dengan tingkat sejauh mana seorang pegawai atau karyawan merasakan kepuasan akan keuangan yang dihasilkannya. Karyawan dengan *financial satisfaction* yang baik dapat diartikan bahwa karyawan merasa puas dengan kompensasi yang diterimanya sehingga mereka cenderung lebih fokus dan produktif dalam melakukan pekerjaannya dan kinerja yang dihasilkan akan sangat baik.

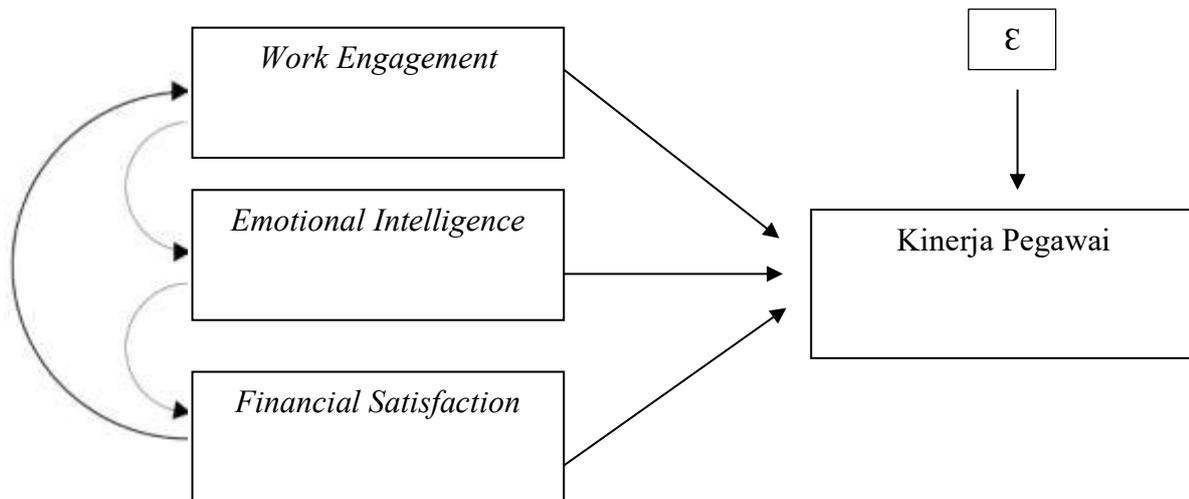
Menurut Sahi (2014:54) “*financial satisfaction* merupakan ukuran subjektif kesejahteraan keuangan dan menunjukkan tingkat kepuasan yang dirasakan individu berkaitan dengan berbagai aspek kondisi keuangan mereka. Seseorang akan merasa puas dengan kondisi keuangannya apabila seseorang tersebut telah mencapai tujuan keuangannya”.

Financial Satisfaction dapat menjadi faktor motivasi yang kuat bagi pegawai atau karyawan untuk bekerja lebih keras menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai target dan mencapai hasil yang diharapkan. Menurut Sahi (2013: 98) *financial satisfaction* atau kepuasan keuangan dipengaruhi oleh beberapa indikator, diantaranya : Perilaku keuangan (*financial behavior*); Sikap keuangan (*financial attitude*); dan Pengetahuan keuangan (*financial knowledge*). Sejalan dengan hasil penelitian dari Preshella Sulistio dan Hendra Wiyanto (2021) yang menyatakan bahwa salah satu faktor pengaruh kinerja karyawan adalah dengan *financial satisfaction*.

Simanjuntak memaparkan (2010:1) bahwa “kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat

pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja Perusahaan”.

Apabila kinerja karyawan tidak diatasi dengan baik oleh perusahaan atau organisasi biasanya akan berakibat pada ketidakmampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Artinya pegawai akan menghadapi berbagai gejala negatif yang akan memengaruhi kinerjanya termasuk pada aspek *work engagement*, *emotional intelligence* dan *financial satisfaction*. Hasil *work engagement*, *emotional intelligence* dan *financial satisfaction* yang baik dan positif akan mengurangi dan meminimalisir adanya permasalahan-permasalahan pada setiap unit kegiatan dan sangat berpengaruh pada keberlangsungan kinerja karyawan maupun organisasi. Maka diperlukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana *work engagement*, *emotional intelligence* dan *financial satisfaction* berpengaruh terhadap kinerja pegawai.



Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Work engagement* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai;
2. *Emotional intelligence* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai;
3. *Financial Satisfaction* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai;
4. *Work engagement*, *Emotional intelligence* dan *Financial Satisfaction* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai;