

Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Job Satisfaction* yang dimediasi Oleh *Work Engagement* pada Dokter Gigi di RSGMP FKG Usakti

Nadhia Sari Afiana, Andreas Wahyu Gunawan P

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia²

*Correspondence email : afiananadhiasari@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Job Satisfaction* yang dimediasi oleh *Work Engagement* pada dokter gigi di RSGMP FKG Usakti. Analisis data menggunakan SEM dengan *software smartPLS*. Semua instrumen dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner yang diukur menggunakan skala interval skala likert, didapatkan 200 responden yang telah mengisi kuesioner. Hasil Penelitian menunjukkan *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap *Work Engagement*, *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction*, *Work Engagement* memiliki pengaruh terhadap *Job Satisfaction* dan *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* yang dimediasi oleh *Work Engagement*. Penelitian ini diharapkan untuk dapat menjadi acuan untuk dilakukannya penelitian selanjutnya. Pihak Manajerial SDM RSGMP-FKG Usakti perlu memperhatikan dan meningkatkan kembali tingkat *Emotional Intelligence* melalui *training* atau pelatihan, pemberian penyegaran dan motivasi berkala agar dokter gigi memiliki semangat untuk memulai aktivitas. Dan diharapkan juga untuk memperhatikan reward dan jumlah gaji dari para dokter gigi di RSGMP FKG Universitas Trisakti demi terciptanya kinerja dan lingkungan pekerjaan yang lebih baik.

Kata kunci : Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Work Engagement

Abstract. This study aims to determine the effect of *Emotional Intelligence* on *Job Satisfaction* mediated by *Work Engagement* on dentists at RSGMP FKG Usakti. Data analysis using SEM with *smartPLS* software. All instruments are tested for validity and reliability first. Data were collected by distributing questionnaires which were measured using interval scale, which is likert scale, 200 respondents were found who had filled out the questionnaire. 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*. This study is expected to be a reference for further research. The HR Managerial of RSGMP-FKG Usakti needs to pay attention and increase the level of *Emotional Intelligence* through training or training, providing periodic refreshments and motivation so that dentists have the enthusiasm to start activities. And it is also expected to pay attention to the rewards and salaries of the dentists at the RSGMP FKG Trisakti University in order to create a better performance and work environment.

Keywords : Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Work Engagement

PENDAHULUAN

Dalam menjalankan kegiatan didalam suatu organisasi atau perusahaan, Sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu komponen yang sangat penting. Oleh karena itu kualitas SDM perlu diperhatikan tidak terkecuali SDM yang bekerja di Rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu organisasi tempat diberikannya pelayanan kesehatan bagi masyarakat dimana didalam organisasi tersebut terdapat SDM tenaga medis mapupun non-medis karena kesehariannya yang bertemu dan berinteraksi langsung dengan pasien dan masyarakat dengan berbagai macam keluhannya terlebih lagi di masa pandemik Covid-19 ini yang menjadi tantangan baru bagi seluruh tenaga di industri kesehatan untuk mampu tetap bekerja dan beradaptasi dengan kondisi yang baru. Tingkat keterampilan dan kemampuan tinggi dari diri SDM sangat dibutuhkan demi memberikan pelayanan yang baik. Di sisi lain, kesejahteraan dan kepuasan kerja atau *Job Satisfaction* dari para tenaga medis perlu diperhatikan oleh perusahaan. Kepuasan kerja atau *Job satisfaction* telah dianggap secara luas sebagai elemen penting atau sebuah indikator kesejahteraan pribadi karena kepuasan kerja berpotensi berhubungan dengan bagaimana perilaku dan sikap SDM di tempat kerjanya serta bagaimana keterikatan SDM dengan pekerjaannya. Penelitian-penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa, salah satu faktor SDM yang baik adalah SDM yang memiliki kecerdasan emosional atau *Emotional Intelligence (EI)* yang baik. George *et al* (2022) mengungkapkan bahwa *Emotional Intelligence (EI)* menjadi suatu kemampuan yang penting dalam lingkungan kerja karena mampu mempengaruhi karyawan untuk melakukan pekerjaannya disertai kemampuan mengelola dan mengekspresikan emosi yang dirasakan, sehingga karyawan mampu memiliki sikap positif terhadap dirinya sendiri serta terhadap sesama rekan kerjanya di tempat kerja. Dengan memiliki *Emotional Intelligence (EI)*, Rashid *et al.*, (2017) mengungkapkan karyawan menjadi lebih dapat menghadapi tuntutan pekerjaan dengan baik dan juga memiliki moral yang lebih baik pula, sehingga lingkungan pekerjaan yang diciptakan juga lebih positif. Beberapa penelitian sebelumnya dari Weinzimmer *et al* (2017) dan Bedi *et al* (2017) telah mengeskplorasi hasil positif dari *Emotional Intelligence (EI)*, seperti hubungan *Emotional*

Intelligence (EI) dengan diri sendiri, dengan organisasi, atau *Emotional Intelligence (EI)* dengan keseimbangan hidup dan kerja atau dengan kepuasan kehidupan.

Penelitian dari George *et al* (2022) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Emotional Intelligence (EI)* terhadap *Work Engagement (WE)* pada 528 karyawan kantor public di Nigeria, dimana *Emotional Intelligence (EI)* merupakan faktor penting yang berkontribusi pada psikologi kerja yang positif sehingga mampu mengembangkan *Work Engagement (WE)*. Penelitian lainnya dari Selvi dan Aiswarya (2022) menemukan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara *Emotional Intelligence (EI)* dengan *Work Engagement (WE)* dikalangan karyawan sektor *automobile*, dimana dengan memiliki kontrol emosi yang baik, dapat meningkatkan rasa *engage* karyawan terhadap pekerjaannya dan akan meningkatkan rasa kepuasan atau *Job Satisfaction (JS)* seperti yang ditemukan Winton (2022) pada penelitiannya, bahwa *Emotional Intelligence (EI)* memiliki pengaruh kuat terhadap *Job Satisfaction (JS)*. *Work Engagement (WE)* itu sendiri merupakan suatu faktor kritis bagi individu dan organisasi karena mempengaruhi sikap kerja dan hasil kerja dari para karyawan. Studi sebelumnya dari Cao *et al* (2019) dan Li *et al* (2020) mengkonfirmasi bahwa *Work Engagement (WE)* merupakan hal kritis dalam konteks lingkungan kerja di rumah sakit, karena kekurangan tenaga kesehatan dapat berdampak pada meningkatnya biaya Kesehatan. Studi dari Rai dan Chawla (2022) juga mengungkapkan bahwa *Work Engagement (WE)* berpengaruh secara positif terhadap *Job Satisfaction (JS)* dan *Job Performance (JP)*, dimana karyawan memiliki tingkatan rasa *Work Engagement (WE)* yang tinggi, maka akan memiliki tingkat *Job Satisfaction (JS)* yang tinggi pula.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penelitian ini mencoba untuk menggabungkan kerangka komsep dari penelitian-penelitian tersebut terkait dengan *Emotional Intelligence*, *Work engagement*, dan *Job Satisfaction*. Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh *Emotional Intelligence*, terhadap *Job Satisfaction* yang dimediasi oleh *Work Engagement* pada dokter gigi di RSGMP FKG Usakti.

Tinjauan Pustaka

Emotional Intelligence terhadap Work Engagement

Emotional Intelligence (EI) atau kecerdasan emosional merupakan bagian dari kecerdasan social, dimana seorang individu memiliki kemampuan untuk memantau perasaan dan emosi individu dan individu lain, serta untuk memandu pikiran dan tindakan yang akan diambil oleh individu tersebut. (Jamshed *et al.*,2021). Penelitian dari George *et al* (2021) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari *Emotional Intelligence (EI)* terhadap kinerja dikalangan karyawan di kantor sektor public di Nigeria, dimana *Emotional Intelligence (EI)* merupakan faktor penting yang berkontribusi pada psikologi kerja yang positif sehingga mampu mengembangkan *Work Engagement (WE)*. Serta penelitian dari Amico, Geraci dan Tarantino (2020) yang meneliti guru sekolah di Italia, menemukan bahwa terdapat pengaruh positif *Emotional Intelligence (EI)* terhadap *Work engagement (WE)*.

Emotional Intelligence terhadap Job Satisfaction

Supramaniam dan Singaravelloo (2020) yang meneliti karyawan administratif di kantor sektor publik di Malaysia, dimana ditemukan bahwa terdapat pengaruh *Emotional Intelligence (EI)* terhadap *Job Satisfaction (JS)*. *Job satisfaction (JS)* merupakan suatu keadaan yang secara emosional seorang karyawan merasa senang dan puas terhadap pekerjaan dan pengalaman pekerjaannya. Pendekatan ini berarti bahwa, jika sebuah organisasi mampu memenuhi keyakinan dan mengisi kesenjangan para karyawannya dalam pengetahuan dan keterampilan, maka karyawan-karyawannya pun akan menjadi lebih puas dengan organisasi dan pekerjaan mereka. (Rai dan Maheswari 2021). Penelitian lain yang dilakukan oleh Ji Wen *et al* (2019) yang meneliti karyawan hotel di Cina, dan didapatkan adanya pengaruh positif *Emotional Intelligence (EI)* terhadap *Job Satisfaction (JS)*.

Work Engagement terhadap Job Satisfaction

Work Engagement (WE) merupakan suatu keadaan dimana karyawan membangun diri melalui kinerjanya disertai membangun keterikatan emosi dengan pekerjaannya. (Boonsiritomachai, Sud-on 2022). Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya Rai dan Chawla (2022) yang meneliti karyawan bank di India. Pada penelitian tersebut ditemukan bahwa, *Work Engagement (WE)* berpengaruh positif serta signifikan terhadap *Job Satisfaction (JS)*. Serta penelitian yang dilakukan oleh Doodo *et al* (2020) yang juga menemukan pengaruh *Work Engagement (WE)* terhadap *Job Satisfaction (JS)*.

Emotional Intelligence terhadap Job Satisfaction yang dimediasi oleh Work Engagement

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Gong Y, dkk (2020) yang meneliti perawat di cina. Gong Y, dkk juga mengatakan bahwa dengan kata lain, *Work Engagement (WE)* memiliki peran penting dalam pengaruh *Emotional Intelligence (EI)* dengan *Job Satisfaction (JS)* sebagai mediasi.

METODE

Pada penelitian ini penulis mengacu kepada penelitian yang telah dilakukan oleh George *et al* (2022) serta Rai dan Chawla (2022). Penelitian ini merupakan penelitian yang menguji hipotesis, dimana penelitian ini akan menguji apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak. Pada penelitian ini akan menguji pengaruh *Emotional Intelligence (EI)* terhadap *Job Satisfaction (JS)* yang di mediasi oleh *Work Engagement (WE)*. *Emotional Intelligence (EI)* bertindak sebagai variabel independen, *Work Engagement (WE)* sebagai variabel mediasi dan *Job Satisfaction (JS)* sebagai variabel dependen. Pengumpulan data menggunakan *time series data* dimana pengumpulan data dilakukan dalam suatu periode yang tertentu saja dimana pada penelitian ini dilakukan pada periode Mei 2022 hingga Juli 2022. Pengumpulan data akan menggunakan data primer yang nantinya akan dikumpulkan dengan menggunakan teknik kuesioner. Data primer yang berbentuk kuesioner ini diperoleh dengan memberikan pertanyaan tertulis kepada responden penelitian yang selanjutnya akan diberikan tanggapan oleh responden penelitian tersebut atas pertanyaan yang diberikan. Pernyataan didalam kuesioner diambil dari dimensi-dimensi tiap variabel. Populasi yang akan menjadi target dalam penelitian ini adalah dokter gigi di RSGMP FKG Usakti yang berjumlah 200 dokter. Kemudian metode yang akan digunakan dalam menentukan sampel yaitu sensus, maka didapatkan jumlah sampel nya 200 dokter gigi yang bekerja di RSGMP FKG Usakti.

HASIL

Tabel 1
Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Original Sample	P Values
<i>Emotional Intelligence</i> → <i>Work Engagement</i>	0,761	0,000
<i>Emotional Intelligence</i> → <i>Job Satisfaction</i>	0,802	0,000
<i>Work Engagament</i> → <i>Job Satisfaction</i>	0,612	0,000
<i>motional Intelligence</i> → <i>Work Engagement</i> → <i>Job Satisfaction</i>	0,465	0,000

Sumber : data olahan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diungkapkan, bahwa variabel *Emotional Intelligence (EI)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Work Engagement (WE)*. Hal ini berarti bahwa dokter gigi yang memiliki *Emotional Intelligence (EI)* yang baik akan meningkatkan *Work Engagement-nya (WE)*. Hal ini juga didukung oleh penelitian Amico, Geraci dan Tarantino (2020) yang meneliti 238 guru sekolah di Italia. Serta pada penelitian Chikobovu dan Harunavamwe (2022), yang meneliti 252 perawat di Rumah Sakit Nasional Afrika Selatan, juga menemukan bahwa terdapat pengaruh *Emotional Intelligence (EI)* terhadap *Work Engagement (WE)*, dimana perawat yang memiliki tingkat *Emotional Intelligence (EI)* yang tinggi, menunjukkan tingkat konsentrasi pada aktivitas profesi mereka, serta lebih aktif dan energik dalam pekerjaan terlebih di kala pandemic COVID-19 yang merupakan latar waktu penelitian tersebut dilakukan. Menimbang hal ini, praktisi SDM di RSGM FKG Usakti tentunya sangat diharapkan untuk memperhatikan tingkat *Emotional Intelligence (EI)* dari para pekerja untuk mampu meningkatkan *Work Engagement-nya* pula (*WE*).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diungkapkan, bahwa variabel *Emotional Intelligence (EI)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction (JS)*. Hal ini berarti bahwa dokter gigi yang memiliki *Emotional Intelligence (EI)* yang baik akan meningkatkan *Job Satisfaction-nya (JS)*. Hal ini juga didukung oleh penelitian Supramaniam dan Singaravelloo (2020) yang meneliti 365 karyawan administratif di kantor sektor publik di Malaysia, dimana ditemukan bahwa terdapat pengaruh *Emotional Intelligence (EI)* terhadap *Job Satisfaction (JS)*. Penelitian yang dilakukan oleh Butakor, Guo dan Adebajji (2021) pada 260 guru sekolah di Ghana, juga menemukan pengaruh *Emotional Intelligence (EI)* terhadap *Job Satisfaction (JS)* yang juga menyarankan bahwa perlu diadakannya modul *Emotional Intelligence (EI)* pada setiap kurikulum pelatihan guru, agar dapat memahami *Emotional Intelligence (EI)* dengan baik sehingga meningkatnya angka kepuasan atau *Job Satisfaction (JS)*. Hal ini tentu bisa juga dilakukan oleh pihak manajerial SDM RSGMP FKG Usakti untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja bagi seluruh dokter yang bekerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diungkapkan, bahwa variabel *Work Engagement (WE)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction (JS)*. Hal ini berarti bahwa dokter gigi yang memiliki *Work Engagement (WE)* yang baik akan meningkatkan *Job Satisfactionnya (JS)*. Hal ini juga didukung oleh penelitian Rai dan Chawla (2022) yang meneliti 544 karyawan bank di India, dimana pada penelitian tersebut ditemukan bahwa *Work Engagement (WE)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction (JS)*. Menurut Rai dan Chawla, karyawan yang memiliki rasa ikatan dengan pekerjaannya dengan rasa semangat serta dedikasi tinggi akan merasakan kepuasan kerja dan merasa lebih terlibat dengan organisasi tempatnya bekerja. Penelitian lain yang

dilakukan Doodoo (2020) yang melakukan survey daring pada 511 anggota manajer dari Asosiasi administrasi kedokteran keluarga di Amerika. Doodoo (2020) juga mengungkapkan bahwa manajer yang secara emosional dan kognitif *engage* terhadap pekerjaannya merasa lebih puas dengan pekerjaannya dan sangat jarang untuk memiliki hasrat untuk melihat dan mencoba mencari pekerjaan lain. Rasa keterikatan terhadap pekerjaan tentu harus dimiliki oleh semua dokter gigi disamping dokter gigi merupakan sebuah profesi yang melayani masyarakat, oleh sebab itu, pihak manajerial SDM RSGMP FKG Usakti dalam hal ini juga diharapkan untuk memperhatikan tingkat dan rasa keterikatan kerja dokter gigi untuk meningkatkan kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diungkapkan, bahwa variabel *Emotional Intelligence (EI)* berpengaruh secara positif terhadap *Organizational Engagement (OE)* yang di mediasi oleh *Work Engagement (WE)*. Hal ini juga didukung oleh penelitian Gong Y, dkk (2020) yang meneliti 370 perawat di cina. Gong Y, dkk juga mengatakan bahwa dengan kata lain, *Work Engagement (WE)* memiliki peran penting dalam hubungan antara *Emotional Intelligence (EI)* dengan *Job Satisfaction (JS)*.

SIMPULAN

Terdapat pengaruh *Emotional Intelligence (EI)* terhadap *Work Engagement (WE)*, yang berarti semakin besar tingkatan *Emotional Intelligence (EI)* pada dokter gigi di RSGMP FKG Usakti maka *Work Engagement (WE)* semakin tinggi. Kedua, terdapat pengaruh *Emotional Intelligence (EI)* terhadap *Job Satisfaction (JS)*, yang berarti semakin besar tingkatan *Emotional Intelligence (EI)* pada dokter gigi di RSGMP FKG Usakti, maka *Job Satisfaction* semakin tinggi. Ketiga, terdapat pengaruh antara *Work Engagement (WE)* terhadap *Job Satisfaction (JS)*, yang berarti semakin besar tingkatan *Work Engagement (WE)* pada dokter gigi di RSGMP FKG Usakti, maka *Job Satisfaction* semakin tinggi. Dan keempat, terdapat pengaruh *Emotional Intelligence (EI)* terhadap *Job Satisfaction (JS)* yang dimediasi oleh *Work Engagement* yang berarti semakin besar semakin besar tingkatan *Emotional Intelligence (EI)* dokter gigi di RSGMP FKG Usakti maka *Job Satisfaction (JS)* semakin tinggi dan *Work Engagement (WE)* mampu menjadi mediasi bagi variabel *Emotional Intelligence (EI)*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alotaibi, S.M., Amin, M. & Winterton, J. 2020, Does emotional intelligence and empowering leadership affect psychological empowerment and work engagement?, *Leadership & Organization Development Journal*,ol. 41 No. 8, pp. 971-991
- Ancarani, A. 2018, Work engagement in public hospitals: a social exchange approach. *International Review of Public Administration*. 23, 1-19
- Boonsiritomachai, W. & Sud-On, P. 2022, The moderation effect of work engagement on entrepreneurial attitude and organizational commitment: evidence from Thailand's entry-level employees during the COVID-19 pandemic, *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 14(1), 50-71
- Cesário, F., & Chambel, M. J., 2017, Linking Organizational Commitment and Work Engagement to Employee Performance. *Know. Process Mgmt.*, 24, 152– 158
- Choi, H. M., Mohammad, A.A. & Kim, W. G., 2019, Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management*. 82, 199-208
- Curado, C. & Santos, R., 2022, Transformational leadership and work performance in health care: the mediating role of job satisfaction, *Leadership in Health Services*, 35(2), 160-173
- Fabian, O., Ugwu, I. & Onyishi, E., 2020. The moderating role of person-environment fit on the relationship between perceived workload and work engagement among hospital nurses, *International Journal of Africa Nursing Sciences*. 13
- George, O.J., Okon, S.E. & Akaighe, G., 2022, Emotional intelligence and work engagement: a serial mediation model, *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 9(2), 193-211
- Guan, X. & Frenkel, S., 2019, How perceptions of training impact employee performance: Evidence from two Chinese manufacturing firms, *Personnel Review*, 48(1), 163-183
- Ifelebuegu, A. O., 2019. The Role of Emotional Intelligence Factors in Workers' Occupational Health and Safety Performance: A Case Study of the Petroleum Industry. *Safety*, 5(2), 30
- Lai, F. Y., Tang, H. C., Lu, S. C., Lee, Y. C., & Lin, C. C. 2020. Transformational Leadership and Job Performance: The Mediating Role of Work Engagement. *SAGE Open*
- Liu, J. & Cho, S., 2018, Interaction effect of display rules and emotional intelligence on hotel managers' and non-managers' work engagement, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(3), 1903-1919
- Majeed, N. & Jamshed, S., 2021, Nursing turnover intentions: The role of leader emotional intelligence and team culture. *J Nurs Manag.* 29, 229– 239

- Miao, C., Humprey, R. & Qian, S., 2021. Emotional Intelligence and Job Performance in the Hospitality Industry : A Meta Analytic Review. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 33(8), 2632-2652
- Naseem, K., 2018. Job Stress, Happiness and Life Satisfaction: The Moderating Role of Emotional Intelligence Empirical Study in Telecommunication Sector Pakistan. *Journal of Social Sciences and Humanity Studies*
- Qadariah., Akbar, M. & Mauluddin, M., 2019. Effect of Work Engagement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment to Employee Performance. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*. 8
- Rai, A. & Maheshwari, S., 2021, Exploring the mediating role of work engagement between the linkages of job characteristics with organizational engagement and job satisfaction, *Management Research Review*, 44(1), 133-157
- Rai, A. & Chawla, G. 2022, Exploring the interrelationship among job resources, job demands, work and organizational engagement, *International Journal of Productivity and Performance Management*, 71(5), 1916-1934
- Schaufeli, W. B., 2002. The Measurement of Engagement and Burnout : A Two Samples Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*. 3, 71-92
- Supramaniam, S., & Singaravelloo, K. 2020. Emotional intelligence, job satisfaction and organisational performance in the Malaysian public administration. *Institutions and Economies*, 12(1), 77–98
- Tan, K. L., Lew, T. Y. & Sim, A.K.S. 2021, Effect of work engagement on meaningful work and psychological capital: perspectives from social workers in New Zealand, *Employee Relations*, 43(3), 807-826
- Weinzimmer, L. G., Baumann, H. M., Gullifor, D. P., & Koubova, V. 2017. Emotional intelligence and job performance: The mediating role of work-family balance. *The Journal of Social Psychology*, 157(3), 322–337