

Pengaruh Kecerdasan Emosioanal , Konflik Kerja, Stres Kerja , dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada PT Clipan Finance Indonesia Tbk (study kasus kantor pusat).

Muhammad Rafsanjani

rafsanjani.siregar@gmail.com

Abstract

This study attempts to examine the effects of emotional intelligence, work conflicts, job stress, and job satisfaction within organizational commitment. This research use simple random sampling method and data used in this research is primary data in the form of questionnaire. The study population amounted to 200 people. While the sample research using saturated samples where the population will be sampled. The analysis technique used in this research is Structural Equation Model (SEM) technique with AMOS software. The result of this research shows that the relationship between the variables has significant effect and the Goodness of Fit.

Keywords: Emotional Intelligence, Work Conflict, Work Stress, Job Satisfaction and Organizational Commitment

1. Pendahuluan

Dalam memasuki Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) memberikan dampak yang besar dalam perubahan sumber daya manusia. Globalisasi ditandai dengan cepatnya pergerakan manusia, barang, jasa, dan informasi yang melintasi batas-batas antar negara. Kenyataan ini memberikan dampak perubahan yang besar terhadap ekonomi dan perdagangan dunia. Realitas perubahan dan persaingan menuntut usaha yang maksimal bagi setiap organisasi. Pentingnya komitmen organisasi berguna bagi perusahaan untuk menurunkan tingkat *turnover*, berkurangnya absensi dan meningkatkan produktivitas. Manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Namun menurut Ulrich (1998), saat ini karyawan berperan sangat penting atau menjadi aset yang sangat berharga dimana sumber daya manusia yang terdidik, trampil, cakap, disiplin, tekun, kreatif, idealis, mau bekerja keras, kuat fisik/mental, setia kepada cita-cita dan tujuan organisasi, akan sangat berpengaruh positif terhadap keberhasilan dan kemajuan organisasi. Dan menurut Ulrich (1998) fungsi SDM menjadi 4 fungsi. Yaitu sebagai *strategik partner, administrative expert, employee champion, dan change agent*.

Karyawan dalam sebuah perusahaan pada dasarnya percaya bahwa perusahaan akan memberikan penghargaan terhadap loyalitas dan komitmen mereka. Penghargaan tersebut dapat berupa jaminan untuk tetap bekerja, tunjangan yang besar dan kenaikan gaji (Darmawan, 2013). Hal ini membuat perusahaan perlu mempertimbangkan realita-realita yang terjadi dan dampaknya terhadap karyawan dan perusahaan. Bukti empiris pada penelitian Sia Tjun Han, et al (2012) yang mengatakan bahwa Komitmen afektif merupakan salah satu kategori komitmen menurut Meyer, Allen & Smith (1993), yang mana komitmen ini merupakan ikatan secara emosional yang melekat pada seorang karyawan untuk mengidentifikasi dan melibatkan dirinya dengan organisasi (Kartika, 2011). Komitmen afektif ini juga dapat dikatakan sebagai penentu yang penting atas dedikasi dan loyalitas seorang karyawan.

Adapun penyebab karyawan tidak memiliki komitmen pada organisasi diantaranya adanya stress kerja, konflik, kecerdasan emosi dan kepuasan kerja. Karyawan cenderung yang tidak memiliki komitmen dikarenakan tingkat pekerjaan yang dikerjakan tidak sesuai dengan gaji/upah yang dibayar atau dengan fasilitas penunjang bekerja yang tidak mendukung suatu pekerjaan pada karyawan tersebut, sehingga munculnya stres kerja yang memicu karyawan tidak bekerja secara efektif. Faktanya karyawan yang mengalami stres kerja memiliki kecenderungan tidak nyaman saat bekerja dan tingkat produktifitas menurun. Menurut Velnampy dan Aravinthan (2013) menyatakan bahwa stres kerja adalah pola emosional perilaku kognitif dan reaksi psikologis terhadap aspek yang merugikan dan berbahaya dari setiap pekerjaan, organisasi kerja dan lingkungan kerja.

Dan juga adanya faktor lain yang memicu karyawan tidak berkomitmen pada organisasi seperti konflik, konflik dilatarbelakangi oleh perbedaan karakteristik pada individu dalam suatu interaksi. Perbedaan-perbedaan tersebut menyangkut pengetahuan, *skill*, adat istiadat, keyakinan, dan lain sebagainya. “Konflik kerja adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota atau kelompok dalam suatu perusahaan atau organisasi yang harus membagi sumber daya terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi” (Rivai dan Sagala, 2008).

Dan faktor lain yang mendukung stres dan konflik terjadi pada karyawan adalah kecerdasan emosional. Dalam dunia kerja orang-orang yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi sangat diperlukan, terlebih dalam tim untuk mencapai tujuan tertentu.

Dan untuk memberikan dampak positif terhadap konflik dan stres yang terjadi pada individu atau tim. Melalui kecerdasan emosional karyawan dapat mengelola perasaannya sehingga dapat bekerja secara efisien. Terlebih lagi bila karyawan dapat mengelola kecerdasan emosional maka konflik dan stres kerja pada diri karyawan tersebut akan dapat memberikan dampak yang positif. Kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan diri dan memahami orang lain, yang mencakup pengendalian perasaan, emosi, dan motivasi diri, serta kemampuan untuk memandu pikiran dalam rangka memahami tindakan, perasaan, dan emosi orang lain. (Menurut Brackett & Salovey (2006).

Komitmen organisasional juga dipengaruhi oleh kepuasan kerja, Fisher (2001) berpendapat kepuasan yang dirasakan pada pekerjaan tercermin oleh kebutuhan rasa puas dan harapan untuk pekerjaan menjadi menarik, menantang dan secara pribadi memuaskan. Teori ERG dalam Robbins (2001) menekankan bahwa berbagai jenis kebutuhan manusia itu diusahakan pemuasannya secara serentak, teori ini juga terkait dengan konsep kepuasan kerja dari seorang karyawan terhadap apa yang mereka terima dari organisasi yang berdampak pada komitmen organisasional seorang karyawan terhadap organisasinya, kemudian bagian kedua dari teori ERG menjelaskan bahwa kuatnya keinginan memuaskan kebutuhan yang lebih tinggi semakin besar apabila kebutuhan yang lebih rendah telah tercapai atau terpuaskan. Teori ERG (Existence, Relatedness, Growth) dalam Robbins (2001) menyatakan bahwa semakin sulit memuaskan kebutuhan yang tingkatannya lebih tinggi, maka semakin besar pula keinginan memuaskan kebutuhan yang mendasar. Teori ini sesuai dengan konsep stres kerja seorang karyawan yang selalu berusaha untuk mencapai target dalam pekerjaannya dan akhirnya akan mempengaruhi kepuasan kerja dari karyawan tersebut.

Penelitian ini dilakukan di PT Clipan Finance Indonesia Tbk, yang merupakan perusahaan pembiayaan multinasional yang disubsidi oleh Bank Panin Tbk selaku induk perusahaan yang berkantor pusat di Jakarta Barat. Demikian halnya dengan PT CFIN sendiri perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang memiliki komitmen tinggi dan kinerja yang baik, sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan. Melalui berbagai perencanaan, persiapan dan perbaikan sumber daya manusia untuk mengembangkan dan menghilangkan beban stress ataupun konflik yang terjadi dalam perusahaan tersebut. Komitmen merupakan hal yang paling utama untuk dapat tercipta dan terpenuhi semua tujuan perusahaan. Kemudian konflik dan stress pada karyawan adalah salah satu yang harus diperhatikan sehingga perusahaan bisa mendapatkan karyawan yang berkomitmen dan berkinerja baik.

Menyambung fenomena diperusahaan diatas, beberapa peneliti mengangkat permasalahan tentang sumber daya seperti permasalahan diatas. Hasil penelitian I Gede et al (2015), berpendapat bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasional, yang artinya semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan maka semakin rendah komitmen organisasional. Adapun hasil yang berbeda dari penelitian Yasmin Umar assegaf (2005) bahwa stres memberikan pengaruh yang positif. Yasmin memberikan gambaran riset pada kantor akuntan publik, dimana tingkat stress kerja yang tergolong tinggi bukanlah suatu permasalahan bagi mereka dalam berkomitmen dengan organisasinya. Dan akuntan publik beranggapan stress kerja sebagai suatu bentuk yang konstruktif. Bagi mereka stress dijadikan pemicu untuk lebih keras dalam bekerja, meskipun untuk tujuan keuntungan pribadi.

Menurut Poundra Rizky Afrizal et al (2014), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, artinya semakin tinggi stres kerja karyawan, maka akan semakin rendah kepuasan kerja. Namun berbeda dengan hasil penelitian Dhini (2010) berpendapat bahwa stres dapat pengaruh positif bagi kepuasan kerja. Dimana seseorang yang mengalami stres dapat memacu orang tersebut untuk mengerahkan segala kemampuan dan sumberdaya-sumberdaya yang dimilikinya agar dapat memenuhi persyaratan dan kebutuhan kerja.

Dan hasil penelitian lainnya menurut Amelia et al (2015) yang berasumsi bahwa konflik kerja memiliki pengaruh negatif terhadap komitmen organisasional, yang artinya semakin tinggi konflik maka akan semakin rendah komitmen organisasional. Hal ini berarti bahwa konflik kerja yang terjadi pada karyawan akan menyebabkan penurunan komitmen organisasional. Namun berbeda asumsi dengan penelitian Sony (2013) bahwa konflik dapat berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Sony melakukan riset pada kantor akuntan publik yang mengindikasikan bahwa konflik yang terjadi dalam lingkungan profesional (seperti Akuntan) disebabkan seorang akuntan lebih mengedepankan norma-norma, aturan dan kode etik profesi dalam menangani persoalan ditemui dalam tugas, jika dalam tugas dipengaruhi manajemen, seperti penerapan aturan kepegawaian maka dapat memicu timbulnya konflik.

Selanjutnya menurut Poundra Rizky Afrizal et al (2014), dengan hasil penelitian bahwa konflik kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan Kerja, artinya semakin tinggi konflik kerja karyawan, maka akan semakin rendah Kepuasan Kerja. Namun Susanto (2010) berpendapat lain, ia menyatakan bahwa konflik kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Yang mana terjadi hubungan searah atau positif yang signifikan antara *job-spouse conflict* dengan kepuasan kerja. Fenomena ini bisa diartikan bahwa bila *job-spouse conflict* meningkat, maka terjadi kecenderungan kepuasan kerja akan meningkat.

Dan penelitian lainnya Christien dan Eka afnan (2012) kecerdasan emosional berpengaruh terhadap komitmen organisasi yang artinya karyawan yang tidak dapat mengatur emosi mereka dengan baik menunjukkan kurang memiliki komitmen organisasional. Dan juga diperkuat oleh penelitian Adey dan Bahari (2010), dimana ada hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan komitmen organisasional.

Kemudian Christien dan Eka afnan (2012) juga meneliti tentang kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja dimana semakin tinggi kecerdasan emosional, maka kepuasan kerja semakin meningkat. Namun berbeda pendapat dengan penelitian Ida Nur et al (2013), dimana kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Yang artinya berapapun nilai kecerdasan emosional tidak akan berpengaruh pada tinggi rendahnya kepuasan kerja.

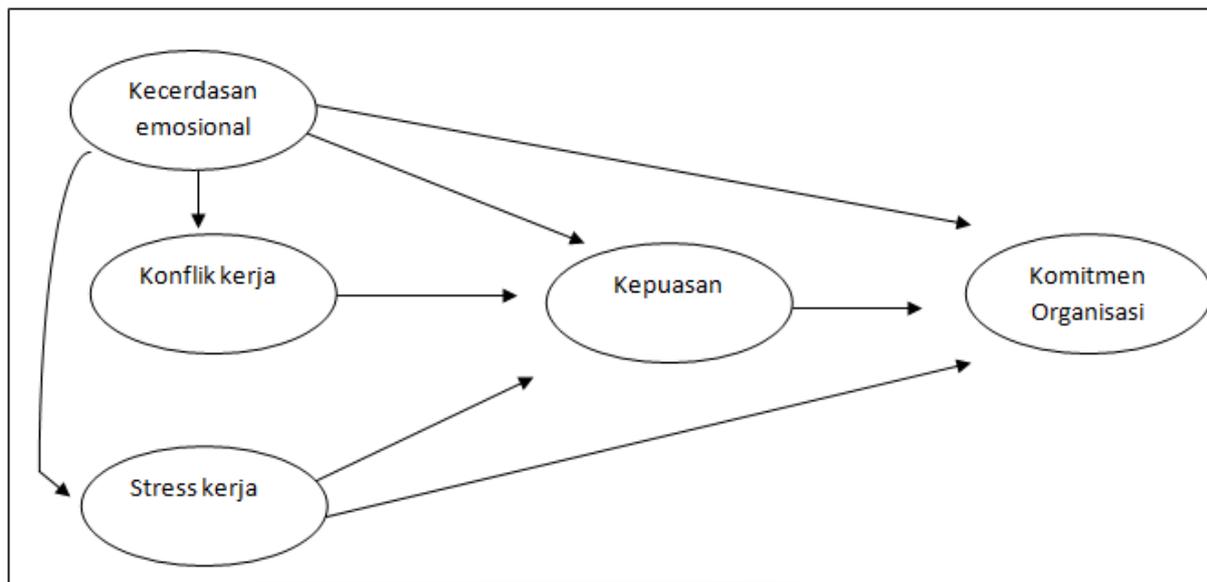
Lalu penelitian lainnya menurut Karambut dan Noormijati (2012), bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap stres kerja, dimana adanya pengaruh negatif pada variabel kecerdasan emosional terhadap stres kerja. Hasil tersebut menunjukkan implikasi bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi maka stres kerja akan semakin rendah. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional mampu menghadapi stres kerja dengan baik. Asumsi tersebut diperkuat oleh Nuraningsih dan Surya (2015) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap stres kerja, dimana semakin tinggi kecerdasan emosional maka akan semakin menurun tingkat stres yang dimiliki oleh karyawan. Karyawan yang mampu menggunakan kecerdasan emosionalnya dengan sangat baik maka karyawan tersebut tidak akan merasa stres dengan pekerjaannya.

Dan yang terakhir kepuasan berpengaruh positif bagi komitmen. Menurut Caterina dan intan (2012) kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi berbanding searah semakin

tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan PT. Sido Muncul, maka semakin tinggi komitmen organisasional dalam diri karyawan atau berpengaruh positif.

2. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya mengenai variabel konflik kerja, stress, dan kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi dengan kepuasan kerja sebagai intervening pada PT Clipan Finance Indonesia studi kasus kantor pusat. Maka kerangka pemikiran teoritis yang diajukan dalam penelitian ini digambarkan pada gambar dibawah.



Perumusan Hipotesis :

- H1 : Ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap konflik kerja di PT Clipan Finance Indonesia.
- H2 : Ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja di PT Clipan Finance Indonesia.
- H3 : Ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja di PT Clipan Finance Indonesia.
- H4 : Ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi
- H5 : Ada Pengaruh pada konflik kerja terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja di PT Clipan Finance Indonesia.
- H6 : Ada Pengaruh stress kerja terhadap komitmen organisasi di PT Clipan Finance Indonesia.
- H7 : Ada pengaruh stress kerja terhadap terhadap kepuasan kerja di PT Clipan Finance Indonesia.
- H8 : Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi di PT Clipan Finance Indonesia.

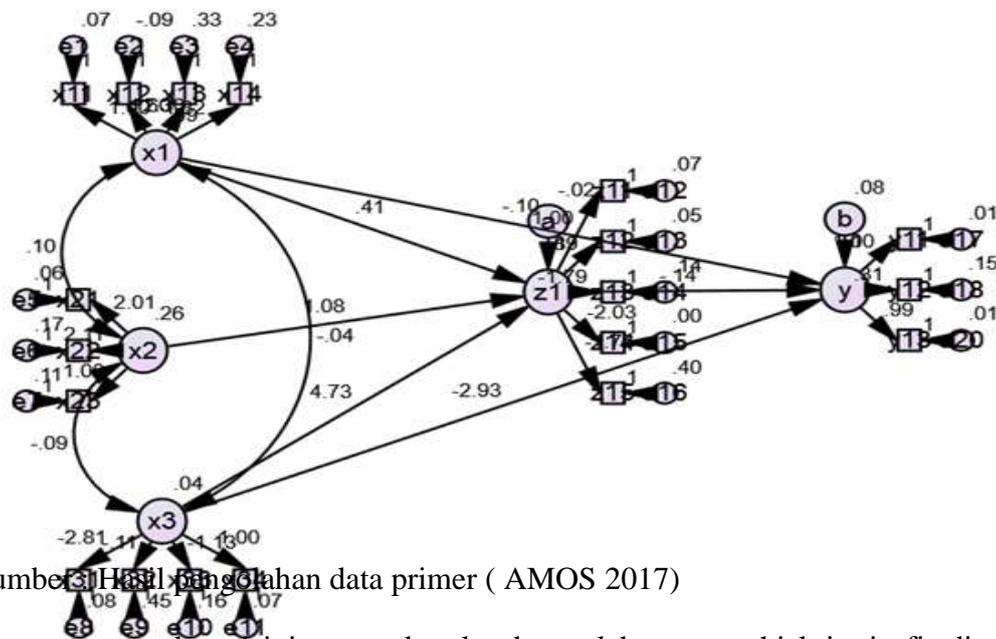
3. Metodologi

Penelitian ini akan menguji pengaruh stress kerja, konflik kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerjai sebagai variable intervening. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2013). Untuk menguji hipotesis digunakan analisa Model *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software* AMOS. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari pendapat dari responden secara langsung di lokasi penelitian melalui kuesioner kepada responden.

Penentuan sample dalam penelitian ini menggunakan *sampling jenuh*, adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2013). Hal ini sering digunakan untuk penelitian dengan jumlah sampel relatif kecil, atau untuk penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan tingkat kesalahan yang sedikit atau kecil. Dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Dengan kata lain semua karyawan PT Clipan Indonesia kantor pusat yang berjumlah 200 orang, maka akan dijadikan sampel.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Metode ini menggunakan Struktural Equation Modelling (SEM). SEM merupakan teknik multivariate yang mengkombinasikan antara regresi berganda dengan analisis faktor untuk mengestimasi serangkaian hubungan ketergantungan secara simultan dengan model *Confirmatory Factor Analysis* (CFA).



Sumber: Hasil pengolahan data primer (AMOS 2017)

Model Persamaan struktural ini secara keseluruhan telah memenuhi kriteria fit ditunjukkan dengan nilai chi-square yang sudah mencapai nilai minimum. Uji Full model menghasilkan nilai Chi-Square 0,003 pada data yang telah mencapai. secara keseluruhan memenuhi kriteria fit walaupun nilai Profitabilitas belum memenuhi karena 0,000. Dan nilai sebesar GFI=0.789

yang sudah mendekati nilai better fit karena hampir mendekati nilai 1.0, kemudian nilai AGFI=1.188 dapat dikatakan direkomendasikan karena sudah di atas nilai minimal 0.90, dan TLI=0.973 hampir mendekati *a very good fit* dimana nilai TLI hampir mendekati nilai maksimum pada angka satu. Pada nilai RMSEA sebesar 0,029 memenuhi syarat fit karena lebih kecil dari 0,08. Pada uji Konfirmatori terhadap semua variabel sudah dilakukan dan dapat memenuhi syarat. Dapat diambil kesimpulan bahwa dalam diagram full model ini sudah valid dan memiliki nilai konvergen yang cukup baik.

Kemudian menggunakan uji kesesuaian model dengan Goodness of Fit tes maka dilakukan pengujian dari Model untuk mengetahui apakah model persamaan structural tersebut baik atau tidak. Ada beberapa persyaratan yang ditetapkan bila sebuah model dianggap Fit. Hasil pengujian data dengan AMOS 22 berikut ini :

Tabel Hasil Goodness of Fit Test Penelitian

No	Goodness-of Fit Indeks	Cut-Off Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
1	X ² Chi-Square	0,000	0,003	Baik
2	Probability	> 0,05	0.155	fit
3	CMIN/DF	< 2,00	1.143	Fit
4	GFI	0 - 1.0	0.789	Fit
5	AGFI	> 0,90	1.188	Diterima
6	TLI	≥ 0,95	0.973	Diterima
7	CFI	≥ 0,95	0.987	Fit
8	RMSE	≤ 0,08	0.029	Fit

Sumber : Data primer diolah Amos 22 (2017).

Berdasarkan table di atas, nilai *X²-Chi Square* dalam penelitian ini adalah sebesar 0.003 dengan *probability* indeks 0.000. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai *X²-Chi Square* di terima. Nilai *probability* sebesar 0.155 dinyatakan fit karena di atas > 0.05, Nilai RMSEA dalam data di atas lebih kecil dari 0.08, begitu juga nilai *Chi-Square* telah mendekati nilai minimum. Kedua nilai tersebut menunjukkan model Fit, dan nilai GFI menunjukkan tingkatan marginal sebuah model. Secara keseluruhan model dapat di terima.

5. Simpulan dan Saran

1. Kecedasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap konflik kerja. menyatakan bahwa nilai P sebesar 0.218 sudah memenuhi syarat yaitu di atas 0,05. Dengan demikian penelitian ini menyatakan bahwa pengaruh kecerdasan emosional terhadap konflik kerja adalah diterima. Dan diperkuat dengan uji t statistik dimana t – statistik lebih besar daripada t tabel sebesar 5.765 > 1.652.

Besaran t - statistik menunjukkan bahwa pengaruh antar variable adalah positif signifikan.

2. Kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap stres kerja. Menyatakan bahwa nilai P sebesar 0.448 sudah memenuhi syarat yaitu diatas 0,05. Dengan demikian penelitian ini menyatakan bahwa pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja adalah diterima. Dan diperkuat dengan uji t statistik dimana $t - statistik > t tabel$ sebesar $-4.135 > 1.652$. Besaran t – statistik menunjukkan pengaruh antar variabel adalah positif signifikan.
3. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Menyatakan bahwa nilai P sebesar 0.734 sudah memenuhi syarat yaitu diatas 0,05. Dengan demikian penelitian ini menyatakan bahwa pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja adalah diterima. Dan diperkuat dengan uji t statistik dimana $t - statistik > t tabel$ sebesar $4.135 > 1.652$. Besaran t – statistik menunjukkan pengaruh antar variabel adalah positif signifikan.
4. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Menyatakan bahwa nilai P sebesar 0.521 sudah memenuhi syarat yaitu diatas 0,05. Dengan demikian penelitian ini menyatakan bahwa pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi adalah diterima. Dan diperkuat dengan uji t – statistik , dimana $t - statistik > t tabel$ sebesar $4.537 > 1.652$. Besaran t – statistik menunjukkan pengaruh antar variabel adalah positif signifikan.
5. Stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Menyatakan bahwa nilai P sebesar 0.144 sudah memenuhi syarat yaitu diatas 0,05. Dengan demikian penelitian ini menyatakan bahwa pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi adalah ditolak signifikan. Dan diperkuat dengan uji t – statistik , $t - statistik < t tabel$ sebesar $-2.929 < 1.652$. Besaran t – statistik menunjukkan pengaruh antar variabel adalah negatif signifikan.
6. Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Menyatakan bahwa nilai P sebesar 0.559 sudah memenuhi syarat yaitu diatas 0,05. Dengan demikian penelitian ini menyatakan bahwa pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja adalah diterima. Dan diperkuat dengan uji t - statistik dimana, dimana $t - statistik > t tabel$ sebesar $4.734 > 1.652$ menunjukkan pengaruh antar variabel adalah positif signifikan.
7. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi. Menyatakan bahwa nilai P sebesar 0.815 sudah memenuhi syarat yaitu diatas 0,05. Dengan demikian penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi adalah diterima. Dan diperkuat lagi dengan uji t – statistik , dimana $t - statistik > t tabel$ sebesar $7.758 > 1.652$. Besaran t – statistik menunjukkan pengaruh antar variabel adalah positif signifikan
8. Hasil analisis pengolahan data terlihat bahwa semua konstruk yang digunakan untuk membentuk sebuah model penelitian berdasarkan kriteria model

yang fit, makaproses analisis full model SEM tersebut hamper memenuhi kriteria *goodness of fit* yang telah ditetapkan. Ukuran *goodness of fit* lain menunjukkan pada batas toleransi sehingga dapat diterima yaitu TLO; CFI; CMIN/DF; RMSEA; GFI, dan AGFI hampir memenuhi kriteria *goodness of fit*.

6. Simpulan dan Saran

Konflik dan stres kerja adalah bagian dari perusahaan, konflik dan stres tidak perlu dihilangkan bahkan tidak bisa dihilangkan dalam kehidupan sehari-hari. Konflik yang dikelola dengan baik akan menjadi produktivitas meningkat. Karyawan kritis atas pekerjaannya atau kebijakan yang dibuat oleh perusahaan. Dan untuk stres kerja, setiap individu karyawan pasti menghadapinya. Karyawan yang sering menghadapi stres kerja dan dapat dikatakan berhasil mengendalikannya maka karyawan tersebut dapat meningkatkan mental psikologis dalam dirinya. Namun konflik dan stres yang berlebihan juga tidak baik, karena akan mengganggu jalannya aktifitas perusahaan.

Penelitian ini akan lebih baik apabila dilakukan dengan menambahkan jumlah variabel lain, peningkatan jumlah sample dengan cara menurunkan *standar error* dalam penentuan sample dari 10% menjadi 5% ataupun 0%.

Daftar Pustaka

AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Agus M Harjana. (2008). *Stres tanpa Distres*. Jakarta: Salemba Medika

Akdon H, Wahyudi. 2006. *Manajemen Konflik dalam organisasi*. Bandung: Alfabeta, Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI).

Allen, N.J., and Meyer, J.P. 1996. Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization an Examination of Construct Validity, *Juornal of Vocational Behavior*, Vol 49, No 3.

Ali, M, dkk, 2009. *Psikologi Remaja: Perkembangan Peserta Didik*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Amelia Rahma Iresa, dkk. 2015. *Pengaruh Konflik kerja dan Stres kerja terhadap Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan (studi pada karyawan PT Telekomunikasi Indonesia. Tbk Witel Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) vol.23.

Anthony, Dearden, Bedford. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*. edisi 5. Alih Bahasa: Agus Maulana. Jakarta. Erlangga.

Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Bambang Tarupolo. (2008). *Warta Kesehatan Kerja Media Komunikasi Kesehatan Kerja* edisi 2.

Baron, RA & Greenberg, J. 1990. *Behaviours in Organization : Understanding and Managing The Human Side of Work*. 3rded. New York. Allyn& Bacon.

Bateman, T.S & Strasser, S. 1984. A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment and organizational effectiveness. *Academy of Management Journal*, Vol.27, 95-112.

Beehr, T.A., & Franz, T.M. (Eds.) (1987). *The current debate about the meaning of job stress*. New York : The Haworth Press.

Brackett, M. A., & Salovey, P. (2006). Measuring emotional intelligence with the mayer-salovey-caruso emotional intelligence test. *Psicothema*, 18, 34-41.

Brahmasari, Ida Ayu dan Agus Suprayetno. 2008. *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hei International Wiratama Indonesia)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 10, September: 124-135.

Chaterina Melina Taurisa dan Intan Ratnawati. 2012. *Analisa Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan kerja terhadap Komitmen Organisasional Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (studi pada PT Sido Muncul Kaligawe Semarang)*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi Hal.170-187. ISSN : 1412-3126.

Christien A. Karambut dan Eka Afnan T. Noormijati. 2012. *Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional (Studi pada Perawat Unit Rawat Inap RS Panti Waluya Malang)*. Jurnal Aplikasi Manajemen, Volume 10 No.3.

Cooper Cary & Straw Alison. 2006. *Stress Management Yang Sukses*. Jakarta: Kesain Blanc.

Cooper, R, Kdan A. Sawaf. 2002. *Executive EQ; Kecerdasan Emosi Dalam Kepemimpinan dan Organisasi*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Dachlan, Usman 2014. *Panduan Lengkap Structural Equation Modelling*. Semarang; Lentera Ilmu.

Darmawan, D. 2013. *Sistem Informasib Manajemen*. Bandung: Rosda

Davis, Keith and Jhonson, Newstrom,. (1996). *Perilaku dalam organisasi*. M. Grow Hills, Inc.

Dhini Rama Dhania. 2010. *Pengaruh Stres kerja, Beban kerja, terhadap Kepuasan kerja (studi pada medical representatif di kota Kudus)*. Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus volume 1 No.1.

- David A. (2006). *Industrial Safety Management and Technology*. New Jersey: PrenticeHall.
- David Hager dan Linda C. (2007). *Stres dan Tubuh Wanita*. AlihBahasa: Widjaja Kusuma. Batam: Interaksa
- Edelmann, Robert J. 1997. *Interpersonal Conflicts at Work*. Yogyakarta: Kanisius.
- Firt, Lucy; Mellor, David J; Moore, Kathleen A; Loquet, Claude. 2004. *How Can Managers Reduce Employee Intention to Quit?*. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 19, No. 2, pg 170 – 187.
- Fisher, Simon, dkk. 2001. *Mengelola Konflik : Keterampilan dan Strategi Untuk Bertindak*, Cetakan Pertama, Alih Bahasa S.N. Kartikasari, dkk, The British Council, Indonesia, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gibson, Ivancevich, dan Donnelly. (Terjemahan Nunuk Adriani). (1996). *Organisasi*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Gibson, James L et al, 2008, *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi Keempat, Terjemahan, Erlangga, Jakarta
- Gilmer, V. H. (1966). *Industrial psychology*. USA: McGraw Hill. Book Company Inc.
- Ginting, Paham dan Syafrizal Helmi Situmorang, 2008. *Filsafat Ilmu dan Metode Riset*, USU Press, Jakarta
- Goleman, Daniel. 2006. *Emotional Intelligence* (Terjemahan T Hermaya). Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Hair, J.F., et al. (2010). *Multivariate data analysis. (7th edition)*. New Jersey : Pearson Education Inc.
- Herzberg F. *The Motivation to Work*. John Willey and Sons, Inc. New York; 1966
- I Gede Putro Wibowo, dkk. 2015. *Pengaruh Stres kerja terhadap Kepuasan kerja dan Komitmen Organisasional karyawan*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 4.02125-145. ISSN 2337 – 3067
- Igor S. (2007). *Pekerjaan Anda Bagaimana Mendapatkannya Bagaimana Mempertahankannya*. AlihBahasa: Monica. Solo: Dabara.

- Kazi, S. S. (2013). Occupational stress, performance and emotional intelligence: a critical review. *International review of social sciences and humanities*, 5, 1 (2013), pp. 185-191.
- Khatibi, A. H. Asadi and M. Hamidi. 2009. *The Relationship Between Job Stress and Organizational Commitment in National Olympic and Paralympic Academy*. World Journal of Sport Sciences, Vol. 2, No. 4, PP 272-278. ISSN 2078-4724
- Laurentius Panggabean. (2007). *Warta Kesehatan Media Komunikasi Kesehatan Kerja* edisi 1.
- Locke, E. A. 1969. *What is Job Satisfaction ? Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), pp. 309–336.
- Luthans, F. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi sepuluh. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Masrukhin dan Waridin. 2006. *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai*, Jurnal Ekonomi & Bisnis, Vol. 7, No. 2.
- Meyer, J. P., Allen, N.J., & Smith, C. A. 1993. Commitment to organizational and occupations: Extension and test of a three component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78 (4), 538-551.
- Mills. 1967. *Psikologi Kelompok Dan Sosial*. Bina Aksara. Jakarta.
- Minnery, John R., (1985). *Conflict management in urban planning*, Gower Publishing Company Limited, England.
- Muchlas, 1999. *Motivasi dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*, Cetakan Kedua, Refika Aditama, Jakarta.
- Muktadin, Z., 2002. Mengenal Kecerdasan Emosional, <http://www.epsikologi.com>.
- Munchinsky, P.M (2003). *Psychology applied to work (7th ed)*. Belmont, CA Wadsworth/Thompson Learning.
- Nurna Aziza dan Rissy Melandy R.M. 2006. “Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Tingkat Pemahaman Akuntansi, Kepercayaan Diri Sebagai Variabel Pemoderasi” , Simposium Nasional Akuntansi IX. Padang.
- Patton, Patricia, 2000, *EQ (Kecerdasan Emosional): Landasan Untuk Meraih Sukses Pribadi dan Karier*, PT Mitra Media, Jakarta.
- Porter, L.W. (1961). “A Study of Perceived Need Satisfactions in Bottom and Middle Management Jobs.” *Journal of Applied Psychology*, February, 1-10.

Poundra RizkyAfrizal, dkk. 2014. *Pengaruh Konflik kerja dan Stres kerja terhadap Kepuasan kerja (studi pada karyawan PT Taspem (PERSERO) Cabang Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.8 No.1.

Priyatno, Duwi, 2011, *Buku Saku Analisis Statistik Data SPSS*, Mediakom, Yogyakarta.

Rice, Phillip L, 1999. *Stress and Health*. London: Brooks Cole Publishing Company

Rivai, V. dan E.J. Sagala. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teorik Praktis*. Edisi 1. Jakarta: Rajawali Pers.

Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi*. Edisi Ke Delapan, Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Prihalindo

Robbins, Stephen P. dan Timothy A.Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*, Jakarta: Salemba Empat.

Soegiarto, Soekidjan, Sp. KJ, 2009. *Komitmen Organisasi Sudahkah Menjadi Bagian Dari Kita?*. Jakarta : Rineka Cipta.

Sony Agus Irwandi. 2013. *Analisis Budaya Organisasional dan Konflik Peran Terhadap Kepuasan Kerjadan Komitmen Organisasi (Studi pada Kantor Akuntan Publik)*. Jurnal Review Akuntansi danKeuangan. ISSN: 2088-0685 Vol.3 No. 1.

Stoner, James A.F. 2006. *Management Englewood Cliffs, N.J: Prentice Hall, Inc.*

Stoner, James A.F., dan **R. Edward Freeman**, 1989. *Management*. USA: Prentice-Hall International Editions.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sunyoto, D. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan 1. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Susanto. 2010. *Analisis Pengaruh Konflik Kerja – Keluarga terhadap Kepuasan Kerja Pengusaha Wanita di Kota Semarang*. AsetVol. 12 No. 1hal. 75-85. ISSN 1693-928X.

Van, Dyne, L graham J.W. 2005. *Organizational Citizenship Behavior, Construct Redefinition Measurement and Validation*. Academic Management Journal

Velnampy, T and Aravinthan. S. A. 2013. *Occupational Stress and Organizational Commitment in Private Banks: A Sri Lankan Experience*. European Journal of Business and Management. Vol.5, No.7, pg. 78-99. ISSN 2222- 1905

Walton E. Richard (1969), *Interpersonal Peacemaking, Confrontations and Third-Party Consultation* ,Advision-Wesley, Reading, Mass.

Walton, R.E., 1975. *Criteria for Quality of Working Life*. In L.E. Davis, A.B. Cherns and Associates (Eds.) *The Quality of Working*. New York: The Free Press, Life, 1: 91-104.

Wahyudi. 2006. *Manajemen Konflik Dalam Organisasi*. Alfabeta. Bandung. Weisinger, H. 2006. “ *Emosional Intelligence at Work: Pemandu Pikiran dan Perilaku Anda Untuk Meraih Kesuksesan*”, PT Bhuana IlmuPopuler, Jakarta.

Wibowo, B. S.2002. *Sharpeninh our Conceptand Tools*, PT Syamil C ipa Media, Bandung.

Wisnu UR, Dicky dan Siti Nurhasanah. 2005. *Teori Organisasi, Struktur dan Desain*. UMM Press. EdisiPertama. Malang

Yasmin, U. 2005. *Pengaruh Konflik Peran dan Stress Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada akuntan public dan akuntan pemerintah DI Yogyakarta*. Jurnal Akuntansi & Bisnis vol. 5 no.2

Yuwono, dkk. 2005. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Surabaya : Universitas Airlangga.

Zaenal, A. (2008). *Pengaruh Karakteristik Individu, Stres Kerja, Kepercayaan Organisasi terhadap Intention To Stay Melalui Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi*. SK DIRJEN DIKTI NO.43/DIKTI/KEP. ISSN: 1693—5241.