

## Kesejahteraan dan Emosi Karyawan di Tempat Kerja

Angga Guriang Gautama Putra<sup>1</sup> Muh Fitrah Ramadhan Umar<sup>2</sup> Cholichul Hadi<sup>3</sup>  
Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya. Indonesia  
Email: [angga.gautama-2017@psikologi.unair.ac.id](mailto:angga.gautama-2017@psikologi.unair.ac.id)<sup>1</sup> [Muh.Fitrah.Ramadhan-2017@psikologi.unair.ac.id](mailto:Muh.Fitrah.Ramadhan-2017@psikologi.unair.ac.id)<sup>2</sup> [cholichul.hadi@psikologi.unair.ac.id](mailto:cholichul.hadi@psikologi.unair.ac.id)<sup>3</sup>



©2019 –JPT Fakultas Psikologi Universitas Negeri Makassar. Ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah licensi CC BY-NC-4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

**Abstrack.** Levels of wellbeing, financial factors, emotional and psychological factors need to be addressed to individuals in the workplace. Individual well-being is met is expected to occur individual satisfaction in the workplace. Individual satisfaction, groups in the workplace have an impact on emotions. This study aims to examine the role of welfare in individual emotions. The method used in this research is observation, interview and secondary data. The sample in this research is cleaning service of Faculty of Psychology Airlangga University Surabaya, random sampling method. The result of this study is that employees have good emotions and well-being when they are at work. The most important factor why they can enjoy the job is the existence of a conducive, comfortable, and familial work environment. In this research, the conducive working environment factor is quite dominant. In addition, the relatively small working pressures and awareness of the difficulty of finding employment are also factors why these employees decide to survive.

**Keywords:** Wellbeing, Emotions, and Workimprovement

**Abstrak.** Tingkat kesejahteraan, faktor finansial, faktor emosi dan psikis perlu diperhatikan pada individu di tempat kerja. Kesejahteraan individu terpenuhi diharapkan terjadi kepuasan individu di tempat kerja. Kepuasan individu, kelompok di tempat aktivitas kerja berdampak pada emosi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji peranan kesejahteraan pada emosi individu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan data–data sekunder. Sampel dalam penelitian ini adalah *clinning service* Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya, metode pengambilan sampel secara acak. Hasil studi ini adalah para karyawan memiliki emosi dan kesejahteraan yang baik ketika mereka berada di tempat kerja. Faktor terpenting mengapa mereka dapat menikmati pekerjaan adalah adanya lingkungan kerja yang kondusif, nyaman, dan kekeluargaan. Dalam penelitian ini, faktor lingkungan kerja yang kondusif cukup dominan pengaruhnya. Disamping itu, tekanan kerja kerja yang relative kecil serta kesadaran akan sulitnya mencari lapangan kerja juga menjadi faktor mengapa para karyawan ini memutuskan bertahan.

**Kata Kunci:** Kesejahteraan, Emosi, dan Peningkatan Kerja

### PENDAHULUAN

Stress di tempat kerja selalu dialami oleh setiap pekerja di kota-kota besar yang ada di Indonesia. Masyarakat di kota-kota

besar selalu disibukkan dengan deadline penyelesaian tugas, tuntutan di tempat kerja yang semakin beragam, masalah keluarga, dan masih banyak tantangan lain yang

membuat stress kerja pada karyawan. Stress di tempat kerja menjadi suatu persoalan yang serius bagi perusahaan karena dapat menurunkan kinerja karyawan yang ada di suatu perusahaan. Foster (2018) mengemukakan penyebab karyawan mengalami stress yaitu beban kerja (waktu kerja yang sempit dan tuntutan yang banyak), kurangnya dukungan manajerial, kekerasan yang dialami di tempat kerja dan ketidakpastian peran yang dimiliki oleh karyawan. Goh, Pfeffer & Zenios (Kaplan, Deshon, dan Tetrick, 2017) mengemukakan stress di tempat kerja menyumbang 120.000 jiwa kematian tiap tahunnya. Penyebab-penyebab stress pada karyawan yaitu ketidakamanan pada saat bekerja, ketakutan akan kehilangan pekerjaan, jam kerja yang berlebihan, dan tuntutan yang besar terhadap pekerjaan.

Kinerja karyawan di suatu perusahaan dapat meningkat ketika karyawan memiliki kecerdasan emosi yang baik. Goleman (2000) mengemukakan untuk mendapatkan kinerja karyawan yang baik tidak hanya dilihat dari kemampuan intelektual saja akan tetapi juga dilihat dari kemampuan karyawan dalam mengendalikan emosi dalam menjalankan tugas di suatu organisasi. Goleman, Boyatzis, dan McKee (Schneider&Hite,2017) mengemukakan karyawan yang cerdas secara emosional dapat memotivasi, menginspirasi

dan berhubungan baik dengan rekan kerja mereka Goleman (Schneider&Hite, 2017) mengemukakan individu yang cerdas secara emosional adalah seseorang yang dapat mengelolah emosinya, dapat memotivasi dirinya sendiri, dapat mengenali emosi orang lain, dapat menjalin hubungan dengan baik dan sadar terhadap dirinya.

Kecerdasan emosi pada karyawan juga dapat membantu dalam mencapai kesuksesan di dalam sebuah pekerjaan. Mayer (Roman & Roman, 2017) mengemukakan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kesuksesan karyawan di tempat kerja atau di dalam hidup mereka 80% tergantung pada kecerdasan emosi dan 20% untuk kecerdasan intelektual. Kecerdasan intelektual dapat membantu karyawan untuk memecahkan masalah, membantu dalam perhitungan atau pengolahan informasi sedangkan kecerdasan emosi memungkinkan karyawan untuk menjadi lebih kreatif dan menggunakan emosi untuk memecahkan masalahnya.

Kesejahteraan karyawan juga dapat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan. Sebuah perusahaan dituntut untuk memberikan kesejahteraan kepada karyawan mereka agar sebuah tujuan dari organisasi dapat tercapai. Hal-hal yang dapat mempengaruhi kesejahteraan karyawan

adalah sistem penggajian, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, lingkungan kerja, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya (Soh, Zarola, & Palaiou, 2016). Ryff (Kim, Fouad, Maeda, Xie, & Nazan, 2017) mengemukakan karyawan dapat dikatakan sejahtera secara psikologis bukan hanya sekedar indikator kesehatan mental negatif, seperti terbebas dari kecemasan, tercapainya kebahagiaan, dan sebagainya akan tetapi penting untuk diperhatikan kepemilikan akan penerimaan diri, otonomi, kemampuan menguasai lingkungan, kepemilikan akan tujuan dan arti hidup dan kemampuan untuk memiliki rasa pertumbuhan dan pengembangan diri secara berkelanjutan.

Kesejahteraan pada karyawan tidak dapat dilihat dari aspek ekonomi saja namun terdapat berbagai aspek lain. Budd dan Spencer (2015) mengemukakan bahwa ukuran kesejahteraan seorang karyawan harus menggabungkan aspek pribadi, publik dan biaya kerja. Ketika kesejahteraan hanya berfokus kepada uang, maka kesejahteraan karyawan hanya dibatasi oleh gaji dan tunjangan, ketika kesejahteraan berfokus pada tugas fisik dan mental, maka aspek fisik dan mental saja yang dapat terlihat. Ketika itu digabungkan menjadi satu maka akan terlihat

kesejahteraan karyawan yang lebih luas pandangannya.

Berdasarkan pemaparan di atas maka kami peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana kondisi emosi dan kesejahteraan individu di tempat kerja, manfaat teoritis dari riset ini adalah dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu psikologi terutama psikologi industri dan organisasi dan manfaat praktis dari riset ini adalah bagi karyawan diharapkan karyawan dapat nyaman bekerja di lingkungan kerja dan mempunyai kinerja yang baik, bagi perusahaan diharapkan perusahaan dapat memperhatikan kesejahteraan karyawan dan membuat suasana kerja yang nyaman, dan bagi masyarakat dapat mengetahui bagaimana kondisi emosi dan kesejahteraan karyawan di tempat kerja.

## **METODE**

Metode riset yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode studi kasus intrinsic. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah karyawan *clinning service* di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya yang dipilih secara *random*. Teknik penggalan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara. Metode wawancara yang

digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*depth interview*). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data tematik dengan pendekatan *theory driven*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Riset ini melibatkan 5 orang responden. Subjek pertama berinisial S berusia 28 tahun dan pendidikan terakhir SMP, subjek kedua berinisial SS berusia 40 tahun dan pendidikan terakhir SMA, subjek ketiga berinisial PG berusia 23 tahun dan pendidikan terakhir SMK, subjek keempat berinisial AK berusia 25 tahun dan pendidikan terakhir SMA, dan subjek kelima berinisial SD berusia 20 tahun dan pendidikan terakhir tidak ada. Kelimanya sudah bekerja di PT. Adana Jaya dan ditempatkan di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga mulai dari 3 tahun sampai 15 tahun. Kelimanya bekerja di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga bekerja sebagai *office boy* dan *clinning service*.

Riset ini bertujuan untuk melihat emosi dan kesejahteraan individu di lingkungan kerja. Aspek-aspek yang digunakan untuk melihat kesejahteraan individu di tempat kerja kami menggunakan teori dari Warr (1990) yaitu keterikatan kerja

(*work engagement*), stress kerja (*occupational stress*), dan kepuasan kerja (*job satisfaction*), sedangkan untuk melihat emosi individu di tempat kerja menggunakan aspek dari emosi dari Cherniss dan Goleman (2001) yaitu regulasi diri (*self-regulation*), kesadaran diri (*self-awareness*), motivasi diri (*self-motivation*), kepedulian sosial (*social awareness*), dan kemampuan bersosialisasi (*social skill*).

### Kesejahteraan Kerja

Aspek pertama yang dikur untuk kesejahteraan kerja adalah aspek keterikatan kerja (*work engagement*). Dari segi keterikatan kerja, semua responden yang diwawancarai merasa memiliki keterikatan yang baik dengan lingkungan kerjanya. Hal ini ditandai dengan merasa nyaman dengan rekan kerjanya dan tidak terdapat tuntutan kerja yang dirasa memberatkan mereka. Contohnya responden berinisial PG dan SD.

*“Disini sih menurut aku enak sih karena antar karyawan sama dosen komunikasi gak ada perbedaan, jadi sama aja gitu. Enaknya disitu soalnya”* (W3:PG:12)

*“Karena gimana ya.. mungkin temen-temen juga sih mas.. temen-temen sama mahasiswa juga akrab mas”* (W5:SD:22)

Terkait dengan stress kerja (*occupational stress*), peneliti melihat kecilnya tekanan kerja pada responden. Hal

ini disebabkan responden merasa tidak menemui hambatan dalam menjalankan tugas mereka. Salah satu faktornya adalah para responden mampu menerima keadaan yang mereka alami sekarang, karena responden menyadari akan kesulitan untuk mencari lowongan kerja lain apabila memutuskan meninggalkan pekerjaan yang mereka jalani saat ini. Contohnya responden berinisial S dan PG

*“Hambatan secara pribadi gak ada sih mas... cari kerjaan sih sulit mas... yah makanya saya gini aja mas” (W1: S:16)*

*“Kalo disini sih aku gak pernah ngerasain kayak gitu, soalnya ya itu tadi, balik gimana caranya bisa menikmati disini, biar bisa betah, gak bosan disini. Soalnya pindah-pindah kerja juga gak enak.” (W3:PG:22)*

Kondisi kerja kerja yang nyaman juga membuat responden memiliki kepuasan kerja yang cukup baik. Akrabnya hubungan antar karyawan menjadi factor utama para responden untuk menikmati perkerjaan yang mereka geluti saat ini. Contohnya responden berinisial

*“Enakkkk temen temennya juga enak yah itu sampe sekarang saya masih bertahan di adana jaya” (W1: SS:10)*

*“Ya maksudnya itu ramah mas, diajak kerja enak, semua berjalan lancar gitu mas “ (W4:AK:28)*

## **Emosi di Tempat Kerja**

Sudut pandang lain yang menjadi kajian peneliti adalah emosi. Pada penelitian ini, peneliti menjabarkan emosi berdasarkan temuan dari Cherniss dan Goleman (2001) dimana emosi dijabarkan menjadi 5 aspek yaitu regulasi (self regulation), kesadaran diri (self awrness), motivasi diri (self motivation), kepedulian social (social awareness) dan kemampuan bersosialisasi (social skill).

Dari hasil wawancara dengan respponden, aspek regulasi diri mereka terapkan dalam menyikapi beberapa hambatan yang dtemui. Hal ini mereka terapkan untuk meningkatkan pelayanan. Contohnya responden berinisial SS dan AK.

*“Solusinya yah kerja ikhlas aja mas. kalau ikhlas tidak ada hambatan wess... hehehe” (W2: SS:18)*

*“Ya tadi mas, pagi mesti dibersihkan. Kalo dosen mau ngajar ya dilihat dulu, supaya dosen enak ngajarnya.” (W2: AK:44)*

Dalam menjalani adaptasi dengan lingkungan kerja, para responden dapat menunjukkan kesadaran diri yang baik. Dalam hal ini mereka mencoba untuk menempatkan diri (positioning) pada satu kondisi diluar perkiraan mereka. Contohnya responden berinisial AK dan SS.

*“Sebenarnya gak enak to mas dikomplain, namanya juga sarpras atasan ya pasti gak*

*enak mas. Padahal sebenarnya ngerti tanggung jawabnya tapi masih complain.”* (W4: AK:42)

*“Kalau pertama yah kaget mas... kaget pasti... ngak mau makan... makan jijik hahaha terus lambat laung lambat laung udah terbiasa...”* (W1: SS:16)

Dalam menjalankan rutinitasnya, para responden juga terlihat dapat memotivasi diri mereka sendiri. hal itu bertujuan untuk meningkatkan penerimaan mereka dalam bekerja sebagai cleaning service, dimana bisa dikatakan posisi tersebut bukan pekerjaan idaman para responden. Contohnya responden berinisial SS dan PG.

*“Selama saya bekerja sih semua pekerjaan saya nikmatin, soalnya masalah pekerjaan kalo gak nikmat otomatis kita gak akan betah gitu kan, jadi ya gimana caranya kita harus nikmatin kerjanya itu, supaya kita betah.”* (W3:PG:10)

*“Solusinya yah kerja ikhlas aja mas. kalau ikhlas tidak ada hambatan wess... hehehe”* (W2: SS:18)

Penelitian menemukan bahwa responden memiliki kesadaran social dan kemampuan social yang cukup baik. 2 dimensi tersebut sama-sama diterapkan oleh responde ketika mereka menyesuaikan diri pada lingkungan kerja yang baru. Dalam temuan ini, responden dapat menyesuaikan diri dengan baik juga didukung oleh lingkungan kerja saat ini yang kondusif. Contohnya responden berinisial PG dan AK.

*“Seperti biasa sih, kalo adapatasi pada umumnya sama orang, ya gimana caranya bisa ngobrol sama orang dilingkungan sini lah, istilahnya jadi seperti biasa aja sih jadi gak kesulitan kayak gimana gitu, gak ada.”* (W3:PG:8)

*“Ya Alhamdulillah gak segitu rumit mas. Orangnya kan mudah bergaul juga, kayak sarpras enak orangnya mas, jadi mudah diajak bergaul itu “* (W4:AK:22)

## DISKUSI

### Kesejahteraan Karja

Berdasarkan ketiga aspek tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan yang telah diteliti menunjukkan kesejahteraan yang baik. Hal ini sesuai dengan temuan dari Soh, Zarola, & Palaiou, (2016) yang dilakukan pada karyawan di sebuah rumah sakit di United Kingdom dan ingin mengukur faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesejahteraan pada karyawan rumah sakit tersebut. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keterikatan kerja (*work engagement*), stress kerja (*occupational stress*), dan kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan faktor yang signifikan sebagai penentu terjadinya kesejahteraan pada karyawan rumah sakit di United Kingdom. Boxall dan Macky (2014) mengemukakan kesejahteraan karyawan cenderung membaik ketika kebijaksanaan dan kreativitas karyawan itu ditingkatkan dan memastikan tingkat beban kerja yang diberikan oleh

perusahaan dapat dikerjakan dan karyawan dapat menjalani kehidupan dengan seimbang.

Shier dan Graham (2015) mengemukakan untuk mempertahankan kesejahteraan individu yang tinggi di lingkungan kerja maka diharapkan individu untuk dapat mengetahui lingkungan kerja individu tersebut seperti kondisi fisik, budaya organisasi dan lingkungan internal dan eksternal perusahaan tempat bekerja. Kedua adalah menjaga hubungan dengan rekan kerja, klien, dan atasan. Terakhir adalah mengetahui sifat pekerjaannya yaitu seperti fleksibilitas beban kerja, perubahan lingkungan kerja dan perubahan organisasi dan jenis pekerjaan yang dilakukan. Pot (2017) melakukan penelitian di tentang kesejahteraan karyawan di Eropa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi kerja dapat meningkatkan kinerja organisasi dan kualitas hidup pekerja dan akibat dari kedua faktor tersebut dapat menghasilkan kesejahteraan di tempat kerja.

Terdapat berbagai hal yang dapat menghambat kesejahteraan karyawan di lingkungan kerja. Juniper, Bellamy, dan White (2011) melakukan penelitian terhadap karyawan perpustakaan umum di Inggris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang menjadi

penghambat terjadinya kesejahteraan karyawan yaitu fasilitas tempat kerja, beban kerja yang dibebankan kepada karyawan, hubungan interpersonal, kesehatan psikologis, kesehatan fisik, desain pekerjaan dan kemajuan organisasi. Dari beberapa aspek di atas yang tertinggi yang dapat menghambat kesejahteraan karyawan adalah kemajuan organisasi. Mazerolle dan Eason (2017) melakukan penelitian terhadap pelatih atletik untuk mengukur kesejahteraan dan kesehatan pelatih atletik di Amerika. Hasil menunjukkan bahwa kepuasan kerja, keseimbangan kerja, kelelahan kerja, dan komitmen organisasi saling berpengaruh antara satu dengan yang lain, akan tetapi keseluruhan faktor tersebut tidak berpengaruh terhadap kesehatan dan kesejahteraan pada pelatih atletik tersebut. Neto, Aristides, Luis, Martinez, Ferreira (2017) melakukan penelitian karyawan di suatu perusahaan dan hasil penelitiannya adalah salah satu faktor yang mempengaruhi konsentrasi kerja adalah hilangnya kesejahteraan. Selain faktor tersebut terdapat bullying di tempat kerja, kelelahan emosional yang dapat menyebabkan kehilangan konsentrasi kerja.

### **Emosi di Lingkungan Kerja**

Berdasarkan kelima aspek di atas, dapat disimpulkan bahwa emosi individu di

tempat kerja baik. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Goleman dan Cherniss (2001) dimana emosi dibagi berdasarkan lima aspek yaitu regulasi diri (*self regulation*), kesadaran diri (*self awrness*), motivasi diri (*self motivation*), kepedulian social (*social awareness*) dan kemampuan bersosialisasi (*social skill*). Ketika regulasi diri (*self regulation*) dan motivasi diri (*self motivation*) tinggi maka individu dapat memperoleh solusi atas permasalahan yang didapatkannya di lingkungan kerja, ketika kepedulian sosial (*social awareness*) individu tinggi maka individu dapat mengetahui emosi orang lain dan memahami apa yang dipikirkan oleh individu lain, ketika individu mampu bersosialisasi dengan lingkungan kerja maka individu dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja dan merasa nyaman di lingkungan kerja, ketika individu mampu memahami dirinya sendiri (*self awareness*) maka individu dapat memahami dirinya sendiri ketika berada di lingkungan kerja dan sadar akan emosi yang muncul pada dirinya.

Kecerdasan emosi dapat meningkatkan kreativitas dan membantu mengurangi stress. Naseem (2017) melakukan penelitian terhadap karyawan di Perusahaan Suzuki dan hasil penelitiannya adalah kecerdasan emosi karyawan

memainkan peran penting dalam menangani stress kerja dan meningkatkan kreativitas karyawan. Hal ini senada dengan hasil penelitian Jaccord, Turrisi, dan Wan (Nassem, 2017) yang mengemukakan kecerdasan emosi membantu mengurangi stress pekerjaan dan memainkan peran penting dalam meningkatkan kreativitas. Menurut Scheider dan Hite (2017), salah satu cara untuk memunculkan emosi positif pada karyawan adalah dengan membayangkan hasil kerja yang baik dan berusaha menggunakan mood positif untuk menyelesaikan masalah kerja. Pada dasarnya memerhatikan emosi karyawan itu sangat penting. Menurut Subramony dan Pugh (Ofoegbu, 2016), bahwa kemampuan emosi dan motivasi dapat memberikan kontribusi pada keberhasilan perusahaan.

Kecerdasan emosi dapat meningkatkan efektifnya suatu organisasi. Cherniss dan Goleman (2001) mengemukakan bahwa pengaruh kecerdasan emosi terhadap efektifnya suatu organisasi terbagi atas tiga bidang yaitu perekrutan karyawan (*employee recruitment*) yaitu kecerdasan emosi individu diminta untuk mampu membuat keputusan yang tepat dalam menerima karyawan, pengembangan karyawan (*development employee*) yaitu individu dapat mengembangkan kompetensi

sosial dengan adanya interaksi sosial di lingkungan kerja, yang terakhir adalah tim kerja (*team work*) yaitu adanya interaksi atau negosiasi antar karyawan di lingkungan kerja secara aktif dalam menciptakan lingkungan kerja yang baik.

Cooper dan Sawaf (1999), berbagai penelitian membuktikan bahwa kecerdasan emosional menyumbang persentase yang lebih besar dalam kemajuan dan keberhasilan masa depan seseorang, dibandingkan dengan kecerdasan intelektual yang biasanya diukur dengan Intelligent Quotient (IQ). Penelitian yang dilakukan oleh Yen, Tjahjoanggoro dan Atmadji (2003) tentang hubungan kecerdasan emosional dengan prestasi kerja Multi Level Marketing. Hasil menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kecerdasan emosi dan prestasi karyawan, yang artinya semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan di tempat kerja maka semakin tinggi prestasi kerja karyawan.

Karakteristik dan kesejahteraan kerja karyawan juga berhasil memediasi kebermaknaan dan kepuasan kerja karyawan. Lorente, Tordera, dan Peiro (2018) melakukan penelitian terhadap 36.896 karyawan di Eropa. Hasil dari penelitian tersebut adalah kebermaknaan pekerjaan dan

kepuasan kerja secara umum dapat memediasi hubungan antara karakteristik dan kesejahteraan kerja karyawan. Selain itu kepuasan kerja juga memediasi hubungan antara keberagaman pekerjaan dan kesejahteraan karyawan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah para karyawan memiliki emosi dan kesejahteraan yang baik ketika mereka berada di tempat kerja. Faktor terpenting mengapa mereka dapat menikmati pekerjaan adalah adanya lingkungan kerja yang kondusif, nyaman, dan kekeluargaan. Dalam penelitian ini, faktor lingkungan kerja yang kondusif cukup dominan pengaruhnya. Hal tersebut mampu mendukung para karyawan meningkatkan pelayanan mereka. Disamping itu, tekanan kerja yang relative kecil serta kesadaran akan sulitnya mencari lapangan kerja juga menjadi faktor mengapa para karyawan ini memutuskan bertahan.

1. Berdasarkan temuan ini, peneliti menyarankan kepada karyawan untuk memberikan lebih pelayanan yang prima kepada klien atau customer. Lingkungan kerja yang kondusif merupakan satu keuntungan tersendiri dari yang ditemukan oleh karyawan, sehingga mereka dapat bekerja dengan sepenuh

hati. Selain itu, saran untuk peneliti selanjutnya adalah memberikan sasaran penelitian pada karyawan yang menjabat pada posisi dengan tanggung jawab serta resiko kerja yang lebih besar, guna memperoleh hasil penelitian yang lebih valid dan sesuai dengan fenomena yang terjadi dilapangan.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Boxall, P., & Macky, K. (2014). High-involvement work processes, work intensification and employee well-being. *Work, employment and society*, 1-22.
- Budd, J., & Spencer, D. (2015). Worker well-being and the importance of work: Bridging the gap. *European Journal of Industrial Relations*, 1-16.
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2001). *The Emotionally Intelligent Workplace*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Cooper, R., & Sawaf, A. (1999). *Executive EQ. Kecerdasan Emosional dalam Kepemimpinan dan Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Foster, D. (2018). The Health and Well-Being at Work Agenda: Good News for (Disabled) Workers or Just a Capital Idea? *Work, Employment and Society*, 1-12.
- Goleman, D. (2000). *Working With Emotional Intelligence (terjemahan)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Juniper, B., Bellamy, P., & White, N. (2011). Evaluating the well-being of public library workers. *Journal of Librarianship and Information Science*, 1-10.
- Kaplan, S., DeShon, R., & Tetrick, L. (2017). The Bigger Picture of Employee Well-Being: Its Role for Individuals, Families and Societies. *SHRM-SIOP Science of HR Series*, 1-21.
- Kim, S., Fouad, N., Maeda, H., Xie, H., & Nazan, N. (2017). Midlife Work and Psychological Well-Being: A Test of the Psychology of Working Theory. *Journal of Career Assessment*, 1-12.
- Lorente, L., Tordera, N., & Peiro, J. (2018). How Work Characteristics Are Related to European Workers' Psychological Well-Being. A Comparison of Two Age Groups. *International Journal of Enviromental Research and Public Health*, 1-11.
- Mazerolle, S., & Eason, C. (2017). Professional Workplace Issues Experienced by the Athletic Trainer and Their Connection to Health and Well-Being. *Athletic Training & Sports Health Care*, 1-10.
- Naseem, K. (2017). Job Stress and Employee Creativity: The mediating role of Emotional Intelligence. *International Journal of Management Excellence*, 1-9.
- Neto, M., Ferreira, A., Martinez, L., & Ferreira, P. (2017). Workplace Bullying and Presenteeism: The Path Through Emotional Exhaustion and Psychological Wellbeing. *Work Expo Healt*, 1-11.
- Ofoegbu, L. (2016). Understanding the Influence of Human Emotions in Organizations: The Emotional Extent Effect. *Walden University Journal*, 1-24.
- Pot, F., Russ, D., & Oeij, P. (2017). Intoduction: to need to uncover the field of workplace innovation. *Aligning Perspective on Health, Safety, and Wellbeing*, 1-10.

- Roman, M., & Roman, V. (2017).  
EMOTIONAL INTELLIGENCE –  
WHAT IS IT AND WHY DOES IT  
MATTER. *Sociology of communication*,  
1-9.
- Schneider, & Hite. (2017). NCAA Athletic  
Department Employee Perceptions of  
Workplace Related Burnout,  
Commitment, and Emotional  
Intelligence. *PHYSICAL CULTURE AND  
SPORT. STUDIES AND RESEARCH*, 1-  
13.
- Shier, M. (2015). Subjective well-being, social  
work, and the environment: The impact  
of the socio-political context of practice  
on social worker happiness. *Journal of  
Social Work*, 1-21.
- Soh, M., Zarola, A., & Palaiou, K. (2016).  
Work-related well-being. *Health  
Psychology Open*, 1-11.
- Yen, I., Tjahjoanggoro, A., & Atmaji, G.  
(2003). Hubungan antara Kecerdasan  
Emosional dengan Prestasi Kerja  
Distributor Multi Level Marketing  
(MLM). *Jurnal Psikologi*, 1-15.



