

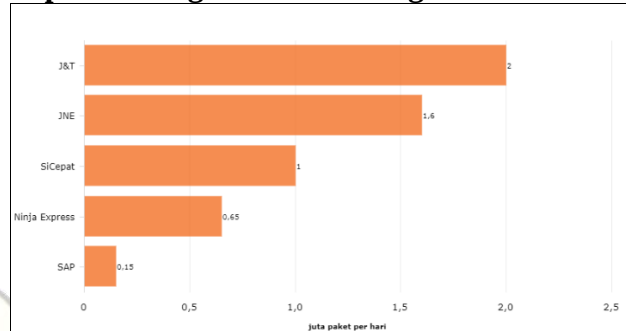
BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi perdagangan elektronik dan *e-commerce* telah mengubah paradigma dalam dunia bisnis. Era digital ini, pengiriman paket menjadi elemen krusial untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin tinggi. Perusahaan ekspedisi memiliki peran sentral dalam menghubungkan penjual dan pembeli dengan tingkat efisiensi serta keandalan yang tinggi. Inovasi teknologi telah menghadirkan perkembangan signifikan dalam industri ekspedisi. Sistem pelacakan paket secara *real-time* memudahkan pelanggan untuk melacak paket dengan informasi terkini tentang status pengiriman. Perangkat lunak manajemen logistik yang canggih membantu perusahaan ekspedisi dalam mengoptimalkan proses pengiriman, termasuk penjadwalan, pengaturan rute, dan manajemen inventaris.

Persaingan di industri perusahaan ekspedisi di Indonesia semakin ketat. Beberapa perusahaan ekspedisi terkemuka bersaing dalam memperebutkan pangsa pasar, antara lain JNE, Tiki, Pos Indonesia, Anteraja, Wahana Express, Ninja Xpress, SiCepat, J&T Express, Lion Parcel, REX, dan SAP Express. Setiap perusahaan memiliki keunggulan dan strategi yang berbeda dalam menyediakan layanan pengiriman paket yang cepat, aman, dan efisien kepada pelanggan. Perusahaan ekspedisi dengan jumlah pengiriman terbesar di Indonesia disajikan pada Gambar 1.1

Gambar 1.1
Perusahaan Ekspedisi Dengan Jumlah Pengiriman Terbesar di Indonesia



Sumber: databoks.katadata.co.id (2024)

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa J&T memimpin dengan jumlah pengiriman terbesar, yaitu 2 juta paket per hari, diikuti oleh JNE dengan 1.6 juta paket per hari. SiCepat berada di peringkat ketiga dengan 1 juta paket per hari, sedangkan Ninja Express dan SAP Express memiliki jumlah pengiriman yang lebih rendah (databoks.katadata.co.id, 2024). Dinamika ini menuntut perusahaan untuk tidak hanya fokus pada kecepatan dan keandalan layanan, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya manusia (SDM) sebagai aset strategis. Kurir, sebagai ujung tombak operasional, menghadapi berbagai tantangan seperti beban kerja yang tinggi, tekanan waktu, dan tuntutan untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Pengelolaan SDM yang efektif menjadi kunci dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas perusahaan. Farida, Zainal, dan Aslinda (2024) menekankan bahwa SDM adalah pilar utama dalam setiap organisasi yang berhasil, dan pengelolaan talenta serta potensi manusia menjadi kunci utama dalam mencapai tujuan perusahaan. Fenomena yang sering terjadi adalah rendahnya komitmen organisasi akibat kurangnya keseimbangan kerja dan

kehidupan, serta rendahnya kepuasan kerja yang dipicu oleh pengelolaan emosional yang kurang optimal. Peningkatan daya saing dalam sektor ini memerlukan pendekatan manajemen sumber daya manusia yang mampu mendukung kesejahteraan dan komitmen karyawan, sehingga mendorong kinerja optimal dan keberlanjutan perusahaan.

Rendahnya komitmen karyawan menjadi salah satu tantangan serius yang dihadapi oleh JNE, khususnya pada posisi kurir. Komitmen organisasi didefinisikan sebagai ikatan psikologis yang mencerminkan identifikasi karyawan terhadap tujuan organisasi, kesediaan mereka untuk memberikan usaha, dan keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi (Y. Liu & Watson, 2023). Pentingnya komitmen organisasi terlihat dari perannya dalam mengurangi niat untuk keluar dari pekerjaan serta meningkatkan produktivitas secara keseluruhan dalam organisasi (Pradipto & Chairiyati, 2021). Pentingnya komitmen organisasi terletak pada kontribusinya terhadap pengurangan tingkat *turnover*, peningkatan loyalitas karyawan, serta pencapaian produktivitas dan stabilitas operasional organisasi yang lebih baik (Zeidan, 2020). Komitmen organisasi mampu untuk memotivasi karyawan, meningkatkan produktivitas, dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, yang pada akhirnya berkontribusi pada kinerja organisasi secara keseluruhan (Oyewobi et al., 2022). Komitmen organisasi memiliki dampak terhadap peningkatan kepuasan kerja, pengurangan niat untuk keluar dari pekerjaan, dan penguatan hubungan antara karyawan dengan organisasi, yang secara keseluruhan mendukung stabilitas operasional dan keberlanjutan organisasi (Yoon & Jang, 2022).

Komitmen organisasi yang kuat menjadi salah satu faktor penting dalam memastikan kualitas layanan tetap terjaga di tengah pertumbuhan volume pengiriman. Untuk menjaga kualitas layanan di tengah lonjakan pengiriman tersebut, sangat diperlukan keberadaan karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap perusahaan. Karyawan dengan komitmen yang kuat akan memastikan stabilitas operasional, efisiensi pengelolaan, dan kepuasan pelanggan tetap terjaga dalam menghadapi tekanan kerja yang meningkat. JNE Denpasar menghadapi permasalahan terkait komitmen organisasi di tahun 2024, yang terlihat dari tingginya tingkat pengunduran diri karyawan pada bagian kurir selama periode tersebut. Fenomena ini mencerminkan adanya tantangan dalam mempertahankan loyalitas karyawan di posisi strategis yang menjadi ujung tombak operasional perusahaan. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi keterikatan emosional dan profesional para kurir, mengingat peran mereka yang sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional dan kualitas layanan kepada pelanggan. Data karyawan *resign* bagian Kurir pada JNE di Denpasar disajikan pada Tabel 1.1:

Tabel 1.1
Data Resign Karyawan Bagian Kurir Tahun 2024

No	Tahun 2024		Masa Kerja	Alasan Resign
	Date of Join	Date of Resign		
1	07/01/2019	11/01/2024	5 tahun, 0 bulan	Mendapat Pekerjaan Lain
2	03/06/2019	22/05/2024	4 tahun, 11 bulan	Tanpa Keterangan
3	19/08/2019	22/05/2024	4 tahun, 9 bulan	Mendapat Pekerjaan Lain
4	03/02/2020	09/08/2024	4 tahun, 6 bulan	Mendapat Pekerjaan Lain
5	04/05/2020	03/09/2024	4 tahun, 4 bulan	Tanpa Keterangan
6	01/03/2021	16/09/2024	3 tahun, 6 bulan	Tanpa Keterangan
7	07/02/2022	16/09/2024	2 tahun, 7 bulan	Tanpa Keterangan

Sumber : PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir 2024

Tabel 1.1, menunjukkan bahwa beberapa kurir di JNE Denpasar memiliki masa kerja yang cukup lama sebelum memutuskan untuk mengundurkan diri. Salah satu kurir dengan masa kerja terlama adalah karyawan yang bergabung sejak Januari 2019 dan mengakhiri masa kerjanya pada Januari 2024, dengan total 5 tahun. Kurir lainnya memiliki masa kerja hampir mendekati 5 tahun, seperti karyawan yang bergabung pada Juni 2019 dan Mei 2020, dengan masing-masing durasi 4 tahun 11 bulan dan 4 tahun 4 bulan. Meskipun masa kerja mereka menunjukkan tingkat loyalitas yang cukup tinggi, alasan pengunduran diri seperti mendapatkan pekerjaan lain menunjukkan adanya kebutuhan yang belum terpenuhi di tempat kerja saat ini. Hal ini mengindikasikan pentingnya evaluasi terhadap kebijakan perusahaan, terutama yang berkaitan dengan kesejahteraan dan komitmen karyawan, untuk menjaga kurir berpengalaman tetap bertahan di organisasi.

Hasil pra-survei terhadap kurir di JNE Denpasar menunjukkan adanya kecenderungan rendahnya komitmen organisasi yang diukur berdasarkan tiga komepon utama, yaitu komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen berkelanjutan (Y. Liu & Watson, 2023; Popoola & Fagbola, 2021; Zeidan, 2020). Data pra-survei ini memberikan gambaran mengenai tingkat keterikatan emosional, rasa tanggung jawab moral, serta pertimbangan rasional karyawan dalam mengambil keputusan untuk tetap bertahan di organisasi. Tingkat komitmen organisasi bagian Kurir disajikan pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Data Pra Survey Tingkat Komitmen Organisasi Karyawan Bagian Kurir

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Jumlah Responden
		Orang (%)		
	Komitmen Afektif			
1	Apakah Anda merasa memiliki keterikatan emosional dengan organisasi?	63%	37%	30
2	Apakah Anda merasa nilai-nilai dan tujuan organisasi sesuai dengan nilai pribadi Anda?	70%	30%	30
	Komitmen Normatif			
3	Apakah Anda memiliki keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi dalam jangka panjang?	7%	93%	30
4	Apakah Anda merasa memiliki kewajiban moral untuk tetap bekerja di organisasi ini?	57%	43%	30
	Komitmen Berkelanjutan			
5	Apakah Anda percaya bahwa bertahan di organisasi ini adalah keputusan yang benar secara moral?	27%	73%	30
6	Apakah Anda mempertimbangkan manfaat dan risiko sebelum memutuskan untuk meninggalkan organisasi?	90%	10%	30

Sumber : data diolah, 2025

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa komitmen organisasi masih perlu ditingkatkan. Pada komitmen afektif, mayoritas karyawan (63%) merasa memiliki keterikatan emosional, tetapi masih ada yang merasa kurang terhubung. Komitmen normatif menunjukkan bahwa hanya 7% karyawan berniat bertahan jangka panjang, meskipun 57% merasa memiliki tanggung jawab moral. Sementara itu, komitmen berkelanjutan lebih dominan, dengan 90% karyawan mempertimbangkan manfaat dan risiko sebelum memutuskan untuk tetap bertahan. Secara keseluruhan, keputusan karyawan untuk bertahan lebih banyak dipengaruhi oleh faktor rasional dibandingkan dengan loyalitas emosional atau moral.

Tuntutan pekerjaan kurir JNE, seperti pengelolaan stres dan hubungan pelanggan, membutuhkan kemampuan emosional yang baik. Kemampuan ini

mendukung produktivitas dan menciptakan keterikatan emosional dengan perusahaan, yang pada akhirnya meningkatkan dedikasi kurir terhadap tujuan organisasi.

Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengelola emosi, memahami emosi orang lain, dan mengarahkan informasi emosional untuk mendukung pengambilan keputusan yang rasional (Younis et al., 2024). Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengelola, memahami, dan mengarahkan emosi, baik emosi pribadi maupun emosi orang lain, dalam konteks pekerjaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Li et al., 2024). Kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja individu di tempat kerja dengan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, memperkuat hubungan antar individu, dan mendukung keberhasilan organisasi atau proyek yang dikelola (Doan et al., 2020). Kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan kerja, meningkatkan komitmen organisasi, dan mendukung kualitas pengambilan keputusan. Individu dengan kecerdasan emosional yang lebih tinggi cenderung lebih mampu menghadapi stres kerja, menjaga hubungan yang baik, dan meningkatkan kualitas pelayanan organisasi (Othman et al., 2024). Kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam menciptakan keterlibatan emosional dengan organisasi, meningkatkan kepuasan kerja, dan mengurangi risiko stres atau *burnout* di lingkungan kerja. Hal ini membantu individu untuk menghadapi tantangan pekerjaan dengan lebih baik dan mempertahankan komitmen terhadap organisasi (Anvari et al., 2023).

Tingginya beban kerja, tekanan waktu, serta ekspektasi pelanggan menyebabkan kurir JNE menghadapi tantangan psikologis yang cukup berat dalam kesehariannya. Tekanan ini tidak hanya berdampak pada fisik, namun juga pada kondisi emosional yang pada akhirnya memengaruhi performa kerja dan hubungan sosial di lingkungan kerja. Zeidan (2020) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional terdiri dari empat dimensi utama. Pertama, *Self-Emotion Appraisal*, yaitu kemampuan individu untuk mengenali dan memahami emosinya sendiri. Kedua, *Others' Emotion Appraisal*, yaitu kemampuan dalam mengenali emosi orang lain melalui ekspresi wajah dan bahasa tubuh. Ketiga, *Regulation of Emotion*, yaitu kemampuan dalam mengelola dan mengontrol emosi negatif. Terakhir, *Use of Emotion*, yaitu kemampuan dalam memanfaatkan emosi secara positif untuk menyelesaikan tugas. Tingkat kecerdasan emosional bagian Kurir disajikan pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3
Data Pra Survey Tingkat Kecerdasan Emosional Karyawan Bagian Kurir

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Jumlah Responden
		Orang (%)		
	Self-Emotion Appraisal			
1	Apakah Anda dapat mengenali emosi yang Anda rasakan dalam berbagai situasi dengan jelas?	65%	35%	30
	Others' Emotion Appraisal			
2	Apakah Anda dapat merasakan dan memahami kondisi emosional orang lain dalam situasi sulit?	60%	40%	30
	Regulation of Emotion			
3	Apakah Anda mampu mengelola emosi negatif agar tidak memengaruhi pekerjaan dan hubungan sosial?	58%	42%	30
	Use of Emotion			
4	Apakah Anda dapat mengarahkan emosi secara positif untuk menyelesaikan masalah pekerjaan?	67%	33%	30

Sumber : data diolah, 2025

Tabel 1.3 menunjukkan sebagian besar karyawan memiliki tingkat kecerdasan emosional yang cukup baik, terutama pada dimensi *Self-Emotion Appraisal* dan *Use of Emotion*, dengan lebih dari 65% responden mampu mengenali emosinya dan mengarahkannya secara positif untuk menyelesaikan masalah. Namun, masih terdapat kelemahan pada dimensi *Regulation of Emotion*, di mana hanya sekitar 55–58% karyawan mampu menjaga kestabilan emosi saat menghadapi tekanan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan emosi dalam situasi sulit masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, kemampuan dalam memahami emosi orang lain *Others' Emotion Appraisal* juga cukup baik, namun belum merata.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berkontribusi pada peningkatan komitmen organisasi (Younis et al., 2024; Doan et al., 2020). Selain itu, kecerdasan emosional juga ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen (Li et al., 2024). Namun, beberapa dimensi kecerdasan emosional, seperti *self-emotion appraisal* dan *regulation of emotion*, belum mampu menjelaskan hubungan antara kecerdasan emosional dan komitmen (Othman et al., 2024). Sementara itu, penelitian lain menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional dan komitmen (Anvari et al., 2023). Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan positif dan signifikan dengan komitmen organisasi, namun terdapat beberapa celah penelitian. Secara teoritis, hubungan antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasi masih perlu dieksplorasi lebih lanjut, khususnya dalam konteks budaya dan sektor tertentu (Li et al., 2024;

Wahyuningrat et al., 2022). Secara empiris, beberapa penelitian menunjukkan hasil yang kontradiktif mengenai kekuatan pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi, yang menandakan perlunya studi tambahan untuk memperkuat kesimpulan tersebut (Zeidan, 2020). Secara konseptual, meskipun kecerdasan emosional sering dihubungkan dengan komitmen organisasi, peran mediator seperti kepuasan kerja atau kontrak psikologis masih minim dieksplorasi (Elayan et al., 2023; Othman et al., 2024).

Kemampuan organisasi dalam mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan dapat menciptakan rasa kepuasan dan kenyamanan dalam bekerja. Selain kecerdasan emosional, *work-life balance* menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat keterikatan kurir JNE terhadap perusahaan. Kondisi ini berperan dalam membangun loyalitas kurir terhadap tujuan organisasi, yang pada akhirnya memperkuat komitmen mereka terhadap perusahaan. *Work-life balance* mengacu pada tingkat di mana individu merasa terlibat dan puas dengan tanggung jawab kerja dan keluarga, yang mencerminkan keseimbangan antara tuntutan kehidupan kerja dan non-kerja (Oyewobi et al., 2022). *Work-life balance* didefinisikan sebagai kondisi di mana individu dapat secara efisien membagi waktu dan energinya antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, sehingga menciptakan rasa kepuasan dan kontrol terhadap kehidupannya secara keseluruhan (Yoon & Jang, 2022). *Work-life balance* memiliki peran penting dalam menciptakan komitmen organisasi dan mengurangi intensi untuk keluar dari pekerjaan. Kondisi ini membantu organisasi menjaga stabilitas kinerja karyawan dengan menciptakan lingkungan kerja yang

mendukung harmonisasi antara kehidupan pribadi dan profesional (Husniati et al., 2024). *Work-life balance* memiliki peran penting dalam menciptakan komitmen organisasi, meningkatkan semangat kerja, produktivitas, serta mengurangi ketidakhadiran dan *turnover* karyawan (Hutagalung et al., 2020). Praktik keseimbangan kerja dan kehidupan merupakan penangkal konflik kerja-kehidupan, yang memungkinkan karyawan menjadi lebih efektif di tempat kerja dan peran lainnya, serta berkontribusi pada komitmen organisasi yang lebih baik (Popoola & Fagbola, 2021).

Tingginya tuntutan dan target kerja yang harus dipenuhi oleh kurir JNE sering kali menyebabkan kelelahan fisik dan mental, yang berpengaruh pada berkurangnya waktu untuk kehidupan pribadi. Ketidakseimbangan antara tanggung jawab pekerjaan dan kebutuhan pribadi ini menciptakan permasalahan *work-life balance*, yang dapat menurunkan produktivitas serta tingkat keterikatan karyawan terhadap perusahaan. Zeidan (2020) membagi *work-life balance* ke dalam empat dimensi. Pertama, *Work Interference with Personal Life*, yaitu ketika pekerjaan mengganggu kehidupan pribadi. Kedua, *Personal Life Interference with Work*, yaitu ketika masalah pribadi menghambat kinerja. Ketiga, *Personal Life Enhancement of Work*, yaitu saat kehidupan pribadi justru memberi dorongan positif terhadap semangat dan fokus kerja. Keempat, *Work Enhancement of Personal Life*, yaitu saat pekerjaan memberi manfaat bagi kehidupan pribadi. Tingkat *work-life balance* bagian Kurir disajikan pada Tabel 1.4.

Tabel 1.4
Data Pra Survey Tingkat *Work-Life Balance* Karyawan Bagian Kurir

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Jumlah Responden
		Orang (%)		
	Work Interference with Personal Life			
1	Apakah Anda masih memiliki waktu berkualitas untuk keluarga dan teman meskipun memiliki tanggung jawab pekerjaan?	50%	50%	30
	Personal Life Interference with Work			
2	Apakah Anda merasa lingkungan kerja mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi?	60%	40%	30
	Personal Life Enhancement of Work			
3	Apakah hubungan harmonis dengan keluarga meningkatkan semangat dan produktivitas kerja Anda?	68%	32%	30
	Work Enhancement of Personal Life			
4	Apakah pengalaman kerja Anda meningkatkan keterampilan dan rasa percaya diri dalam kehidupan sosial?	75%	25%	30

Sumber : data diolah, 2025

Tabel 1.4 menunjukkan sebagian besar karyawan menyatakan bahwa pekerjaan mereka memberi manfaat bagi kehidupan pribadi dan turut meningkatkan semangat kerja. Namun, hanya separuh karyawan yang merasa masih memiliki waktu berkualitas untuk keluarga dan teman, mengindikasikan adanya gangguan keseimbangan akibat beban kerja. Sementara itu, karyawan merasa bahwa lingkungan kerja mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, menunjukkan bahwa dukungan organisasi sudah cukup baik namun masih dapat ditingkatkan. Hasil ini menunjukkan pentingnya penguatan strategi manajerial untuk menjaga keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi kurir secara menyeluruh.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *work-life balance* berkontribusi pada peningkatan komitmen organisasi (Oyewobi et al., 2022). Selain itu, *work-*

life balance juga ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen (Yoon & Jang, 2022; Husniati et al., 2024; Popoola & Fagbola, 2021). Namun, penelitian lain menemukan bahwa *work-life balance* tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi (Aisyah et al., 2021; Sabuero, 2023). Sementara itu, *work-life balance* diketahui memiliki pengaruh yang kecil terhadap komitmen organisasi, sehingga perlu mempertimbangkan variabel mediasi seperti kepuasan kerja (Hutagalung et al., 2020). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa secara teoritis, sebagian besar penelitian berfokus pada hubungan langsung antara *work-life balance* dan komitmen organisasi, tetapi jarang mengeksplorasi dimensi spesifik dari *work-life balance*, seperti *work enhancement of personal life*, dalam konteks komitmen organisasi (Hutagalung et al., 2020). Secara konseptual, penelitian terdahulu sering mengabaikan variabel mediasi atau moderasi, seperti kepuasan kerja, yang dapat memperkuat hubungan antara kedua variabel ini (Hutagalung et al., 2020). Sebagian besar studi dilakukan pada sektor formal seperti pendidikan atau perbankan, sementara konteks sektor logistik, yang memiliki karakteristik pekerjaan unik seperti kurir, masih minim dijelajahi (Yoon & Jang, 2022).

Konteks pekerjaan unik seperti kurir di sektor logistik, khususnya di JNE Denpasar, menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat menjadi faktor penting yang menghubungkan kecerdasan emosional dan *work-life balance* dengan komitmen organisasi. Penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan kerja yang baik mampu memperkuat dampak kedua variabel tersebut terhadap keterikatan emosional dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Kepuasan

kerja memiliki peran penting dalam memengaruhi kinerja karyawan, kualitas pelayanan, dan tingkat retensi, serta berkontribusi secara langsung terhadap komitmen organisasi (Lin et al., 2020). Tingkat kepuasan kerja yang rendah dapat berdampak negatif pada kualitas layanan, kinerja pekerjaan, dan hasil kesehatan tenaga kerja itu sendiri. Selain itu, kepuasan kerja yang tinggi memiliki hubungan erat dengan peningkatan efisiensi kerja dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya memperkuat sistem kesehatan secara keseluruhan (Wang et al., 2022). Kepuasan kerja memiliki peran penting dalam mendukung produktivitas organisasi dan mengurangi turnover karyawan. Tingkat kepuasan yang tinggi membantu karyawan untuk tetap terikat pada perusahaan, sehingga menjaga keberlanjutan operasional organisasi (Pradipto & Chairiyati, 2021).

Hasil pra-survei terhadap kurir di JNE Denpasar menunjukkan adanya dinamika dalam kepuasan kerja yang diukur berdasarkan lima indikator, yaitu karakteristik pekerjaan, lingkungan praktik, penghargaan kerja, hubungan interpersonal, dan manajemen institusional (Wang et al., 2022; Lin et al., 2020). Data pra-survei ini memberikan gambaran mengenai sejauh mana karyawan merasa puas terhadap struktur pekerjaan, kondisi lingkungan kerja, sistem penghargaan, kualitas hubungan kerja, serta kepercayaan terhadap kebijakan manajerial yang diterapkan. Tingkat kepuasan kerja bagian Kurir disajikan pada Tabel 1.4.

UNMAS DENPASAR

Tabel 1.5
Data Pra Survey Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Kurir

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Jumlah Responden
		Orang (%)		
	Karakteristik Pekerjaan			
1	Saya memahami dengan jelas tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaan di JNE Denpasar	80%	20%	30
	Lingkungan Praktik			
2	Saya memiliki fasilitas kerja yang memadai untuk menjalankan tugas dengan nyaman	65%	35%	30
	Penghargaan Kerja			
3	Saya merasa gaji pokok yang saya terima sudah sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan.	47%	53%	30
	Hubungan Interpersonal			
4	Saya merasa komunikasi dengan atasan berlangsung secara terbuka dan efektif.	70%	30%	30
	Manajemen Institusional			
5	Saya merasa kebijakan JNE Denpasar, termasuk pembagian tugas dan promosi, diterapkan secara adil.	55%	45%	30

Sumber : data diolah, 2025

Tabel 1.5 hasil pra-survei menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan kurir di JNE Denpasar telah memahami tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik, serta merasakan komunikasi yang terbuka dan efektif dengan atasan. Hal ini mencerminkan bahwa kepuasan kerja dari sisi karakteristik pekerjaan dan hubungan interpersonal tergolong cukup positif. Namun, masih terdapat karyawan yang menyatakan bahwa fasilitas kerja belum sepenuhnya mendukung kenyamanan, dan sebagian lainnya merasa penghargaan yang diberikan, terutama dalam bentuk gaji pokok, belum sebanding dengan tanggung jawab yang diemban. Selain itu, persepsi mengenai keadilan dalam penerapan kebijakan manajerial juga belum sepenuhnya merata. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun hubungan kerja dan pemahaman peran berjalan dengan baik,

peningkatan dalam aspek penghargaan dan keadilan organisasi perlu menjadi perhatian untuk mendukung kepuasan kerja yang lebih menyeluruh.

Penelitian terdahulu mendapatkan hasil kepuasan kerja dapat dipengaruhi kecerdasan emosional (Lai et al., 2024; Suleman et al., 2020). Hasil penelitian terdahulu juga menyatakan *work-life balance* mampu meningkatkan kepuasan kerja (George & Sreedharan, 2023; Hasan et al., 2021). Sementara itu kepuasan kerja juga dapat meningkatkan komitmen organisasi (Y. Liu & Watson, 2023; Widodo & Damayanti, 2020). Hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi telah banyak diteliti, tetapi masih ada celah dalam menjelaskan bagaimana dimensi spesifik kepuasan kerja, seperti peluang promosi atau pengakuan kerja, memengaruhi komitmen organisasi (Y. Liu & Watson, 2023; Widodo & Damayanti, 2020). Tingkat kepuasan kerja yang baik sering kali muncul dari kemampuan karyawan dalam mengelola emosi dan menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang pada akhirnya dapat memperkuat keterikatan mereka terhadap organisasi (Udin, 2023).

Penelitian ini muncul sebagai respons terhadap fenomena yang terjadi pada karyawan bagian kurir di JNE Denpasar, khususnya terkait tantangan pekerjaan yang tinggi dan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan ketidakkonsistenan dalam hubungan antara variabel-variabel terkait. Penelitian ini berfokus pada analisis hubungan antara kecerdasan emosional dan *work-life balance* terhadap komitmen organisasi, serta mengeksplorasi peran kepuasan kerja sebagai variabel mediator dalam hubungan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap sejauh mana pengaruh kecerdasan emosional dan *work-life*

balance terhadap komitmen organisasi kurir, dengan mempertimbangkan peran kepuasan kerja, khususnya dalam konteks perusahaan logistik seperti JNE Denpasar. Dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Work-Life Balance* Terhadap Komitmen Organisasi Dimediasi Kepuasan Kerja Kurir di JNE Denpasar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka terdapat beberapa rumusan masalah yang dapat diajukan sebagai berikut:

- 1) Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi Kurir di JNE Denpasar?
- 2) Apakah *Work-Life Balance* berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi Kurir di JNE Denpasar?
- 3) Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Kurir di JNE Denpasar?
- 4) Apakah *Work-Life Balance* berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Kurir di JNE Denpasar?
- 5) Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi Kurir di JNE Denpasar?
- 6) Apakah Kepuasan Kerja berperan dalam memediasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi Kurir di JNE Denpasar?
- 7) Apakah Kepuasan Kerja berperan dalam memediasi pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Komitmen Organisasi Kurir di JNE Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai sebagai bukti empiris, antara lain:

- 1) Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi Kurir di JNE Denpasar.
- 2) Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Komitmen Organisasi Kurir di JNE Denpasar.
- 3) Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja Kurir di JNE Denpasar.
- 4) Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja Kurir di JNE Denpasar.
- 5) Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Kurir di JNE Denpasar.
- 6) Untuk menganalisis dan menjelaskan peran Kepuasan Kerja dalam memediasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi Kurir di JNE Denpasar.
- 7) Untuk menganalisis dan menjelaskan peran Kepuasan Kerja dalam memediasi pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Komitmen Organisasi Kurir di JNE Denpasar.

UNMAS DENPASAR

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait hubungan antara kecerdasan emosional, *work-life balance*, dan komitmen organisasi dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai mekanisme pengaruh kecerdasan emosional dan *work-life balance* terhadap komitmen organisasi, serta memberikan pemahaman lebih mendalam tentang peran kepuasan kerja dalam menjembatani hubungan tersebut. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat mengisi celah penelitian sebelumnya, terutama dalam konteks sektor logistik, sehingga memperluas cakupan studi dalam berbagai industri.

2) Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen JNE Denpasar dalam meningkatkan komitmen organisasi karyawan, khususnya kurir, melalui pengelolaan kecerdasan emosional dan *work-life balance*. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk merancang program pelatihan kecerdasan emosional yang relevan bagi karyawan, serta kebijakan yang mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Dengan demikian, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja

yang lebih kondusif, meningkatkan kepuasan kerja, dan pada akhirnya memperkuat loyalitas serta kinerja karyawan. Penelitian ini juga dapat menjadi panduan bagi perusahaan logistik lainnya dalam mengelola sumber daya manusia secara efektif untuk mendukung keberlanjutan operasional.



UNMAS DENPASAR

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah teori psikologi sosial yang menjelaskan perilaku manusia melalui niat perilaku, yang dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (Ajzen, 1991). TPB merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang awalnya dikembangkan untuk memprediksi perilaku manusia dengan menggabungkan niat perilaku sebagai motivator utama (Ajzen & Fishbein, 1980; Fishbein & Ajzen, 1975). TRA mengasumsikan bahwa manusia memiliki kontrol kehendak penuh terhadap perilaku mereka. Namun, TPB menambahkan elemen kontrol perilaku yang dipersepsikan untuk menjelaskan bahwa perilaku tidak selalu sepenuhnya dalam kendali individu karena keterbatasan peluang dan sumber daya seperti waktu, uang, informasi, dan kemampuan (Ajzen, 1991). Niat untuk melakukan perilaku tertentu umumnya meningkatkan kemungkinan terjadinya perilaku tersebut, tetapi Ajzen menekankan bahwa niat tidak selalu memprediksi perilaku aktual ketika ada kendala yang menghalangi kontrol penuh individu terhadap tindakan mereka. Teori ini dilandasi pada asumsi-asumsi teori yang menyatakan bahwa perilaku merupakan fungsi dari informasi atau keyakinan/kepercayaan yang menonjol mengenai perilaku tersebut. Seseorang dapat saja memiliki berbagai keyakinan terhadap perilaku tertentu, namun ketika

dihadapkan pada suatu kejadian, hanya sedikit dari keyakinan tersebut yang timbul untuk mempengaruhi perilaku seseorang. Sedikit keyakinan inilah yang menonjol dalam mempengaruhi perilaku individu (Ajzen, 1991).

Penelitian ini menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dikarenakan teori ini menyediakan kerangka konseptual yang kuat untuk memahami bagaimana sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku memengaruhi niat individu untuk berkomitmen terhadap organisasi. Dalam konteks kurir JNE, permasalahan seperti beban kerja yang tinggi, kurangnya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, serta tekanan emosional dapat memengaruhi sikap mereka terhadap pekerjaan. Variabel kecerdasan emosional berperan dalam meningkatkan kemampuan kurir untuk mengelola emosi dan persepsi kontrol atas tekanan pekerjaan, sedangkan variabel *work-life balance* memengaruhi norma subjektif terkait pentingnya keseimbangan kehidupan dalam mendukung produktivitas dan kesejahteraan. Dengan memasukkan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi, TPB membantu menjelaskan bagaimana interaksi faktor-faktor tersebut secara kolektif memengaruhi niat dan tingkat komitmen kurir terhadap organisasi.

2.1.2 Komitmen Organisasi

1) Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah tingkat keterikatan individu terhadap organisasi, yang mencakup tiga dimensi utama: komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normative (Rahiman et al., 2020). Dimensi afektif mencerminkan keinginan untuk tetap berada di organisasi karena memiliki rasa

keterikatan emosional, dimensi normatif terkait dengan perasaan kewajiban untuk tetap di organisasi, sedangkan dimensi kontinu merujuk pada kalkulasi biaya dan manfaat apabila meninggalkan organisasi (Li et al., 2024). Komitmen organisasi didefinisikan sebagai ikatan psikologis yang mencerminkan identifikasi karyawan terhadap tujuan organisasi, kesediaan mereka untuk memberikan usaha, dan keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi. Komitmen organisasi secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kolaborasi dalam berbagai lingkungan profesional (Y. Liu & Watson, 2023). Komitmen organisasi didefinisikan sebagai keterikatan emosional seorang individu terhadap organisasi, yang mencakup rasa memiliki, loyalitas, dan keterlibatan aktif dalam mencapai tujuan organisasi (Anvari et al., 2023). Komitmen organisasi didefinisikan sebagai keterikatan emosional seorang individu terhadap organisasi tempatnya bekerja, yang mencakup penerimaan terhadap tujuan dan nilai organisasi, serta keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut (Othman et al., 2024).

Komitmen organisasi adalah konsep multidimensional yang mencakup aspek emosional, moral, dan kalkulasi keuntungan, yang bersama-sama mencerminkan hubungan psikologis antara karyawan dan organisasi. Komitmen ini tidak hanya memperkuat loyalitas karyawan, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi melalui peningkatan kepuasan kerja, keterlibatan aktif, dan stabilitas organisasi.

2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Faktor-faktor yang memengaruhi komitmen organisasi meliputi kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, kepuasan kerja, dan hubungan interpersonal dalam organisasi. Kepemimpinan yang mampu membangun rasa percaya dan keterlibatan emosional karyawan memainkan peran penting dalam meningkatkan komitmen organisasi. Kepuasan kerja juga menjadi faktor utama, di mana karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya lebih cenderung menunjukkan loyalitas terhadap organisasi (Husniati et al., 2024). Faktor-faktor lain seperti dukungan dari organisasi, fleksibilitas kerja, dan keadilan distributif dalam kebijakan organisasi juga memainkan peran penting dalam membangun komitmen karyawan terhadap organisasi mereka (Y. Liu & Watson, 2023).

Komitmen organisasi juga dapat dipengaruhi faktor-faktor meliputi stres kerja, dukungan tempat kerja, dan kebijakan organisasi yang mendukung keluarga (Yang & Islam, 2021).

- a) Stres kerja, terutama yang disebabkan oleh tekanan pekerjaan tinggi dan lingkungan kerja yang tidak mendukung, memiliki dampak negatif signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan.
- b) Dukungan tempat kerja, baik secara formal melalui kebijakan yang mendukung keluarga maupun secara informal dari supervisor dan rekan kerja, memainkan peran penting dalam meningkatkan komitmen afektif karyawan terhadap organisasi.
- c) Kebijakan organisasi yang mendukung keluarga, seperti fleksibilitas waktu kerja dan cuti keluarga, membantu karyawan mengelola

keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi, yang pada akhirnya meningkatkan keterikatan emosional mereka terhadap organisasi.

3) Dimensi dan Indikator Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan keterikatan psikologis antara karyawan dan organisasi yang mencakup rasa memiliki, loyalitas, dan kesediaan untuk berkontribusi pada tujuan organisasi. Tingkat komitmen ini dapat dilihat dari aspek emosional, moral, dan pertimbangan rasional yang menunjukkan sejauh mana karyawan terikat dengan peran dan tanggung jawabnya di organisasi. Berikut ini disajikan dimensi dan indikator komitmen organisasi menurut (Y. Liu & Watson, 2023; Popoola & Fagbola, 2021; Zeidan, 2020):

1) Dimensi Komitmen Afektif adalah keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi yang ditandai dengan rasa memiliki, keterhubungan emosional, dan keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi (Popoola & Fagbola, 2021). Indikator komitmen afektif menurut Mowday; Allen & Meyer yaitu:

1. Rasa keterikatan emosional dengan organisasi.
2. Identifikasi dengan nilai-nilai dan tujuan organisasi.

2) Dimensi Komitmen Normatif adalah rasa tanggung jawab moral atau kewajiban karyawan untuk tetap berada di organisasi karena keyakinan bahwa bertahan di organisasi adalah hal yang benar secara etis

(Hutagalung et al., 2020). Indikator komitmen normatif menurut Allen & Meyer yaitu:

1. Perasaan kewajiban untuk tetap di organisasi.

2. Persepsi bertahan di organisasi.

- 3) Dimensi Komitmen Berkelanjutan adalah keterikatan karyawan terhadap organisasi yang didasarkan pada pertimbangan rasional terkait biaya dan konsekuensi yang akan timbul jika meninggalkan organisasi, seperti kehilangan manfaat atau peluang terbatas di luar organisasi (Hutagalung et al., 2020). Indikator komitmen normatif menurut Becker ; Allen & Meyer yaitu:

1. Manfaat jika meninggalkan organisasi.

2. Rasa ketergantungan pada organisasi.

2.1.3 Kepuasan Kerja

1) Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja memiliki peran penting dalam memengaruhi kinerja karyawan, kualitas pelayanan, dan retensi tenaga kerja, serta berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan komitmen organisasi (Lin et al., 2020). Tingkat kepuasan kerja yang rendah dapat berdampak negatif pada kualitas layanan, kinerja individu, dan stabilitas tenaga kerja secara keseluruhan. Sebaliknya, kepuasan kerja yang tinggi memiliki hubungan erat dengan peningkatan efisiensi kerja dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya memperkuat kinerja organisasi secara menyeluruh (Wang et al., 2022). Selain itu, kepuasan kerja juga berperan penting dalam mendukung produktivitas organisasi dan menurunkan tingkat

turnover karyawan. Karyawan yang merasa puas cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi terhadap perusahaan, sehingga turut menjaga keberlanjutan operasional organisasi (Pradipto & Chairiyati, 2021).

2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja meliputi kondisi lingkungan kerja, hubungan dengan atasan, peluang pengembangan karir, dan penghargaan yang diterima (Lin et al., 2020).

a) Kondisi Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja. Faktor seperti keamanan, kebersihan, fasilitas kerja, dan suasana kantor yang positif menciptakan rasa nyaman bagi karyawan untuk menjalankan tugas mereka dengan produktif. Lingkungan kerja yang buruk dapat menurunkan motivasi dan meningkatkan kinerja karyawan.

b) Hubungan dengan Atasan

Hubungan interpersonal yang baik antara karyawan dan atasan, termasuk komunikasi yang efektif dan dukungan emosional, sangat memengaruhi kepuasan kerja. Atasan yang menghargai dan memahami kebutuhan karyawan menciptakan rasa dihargai dan diterima, yang pada akhirnya meningkatkan motivasi kerja.

c) Peluang Pengembangan Karir

Kesempatan untuk berkembang melalui pelatihan, promosi, atau dukungan tambahan memberikan karyawan rasa percaya diri dan

kepuasan terhadap pekerjaannya. Karyawan yang melihat adanya prospek pengembangan karier di dalam organisasi cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi.

d) Penghargaan (Finansial dan Non-Finansial)

Pemberian penghargaan, baik dalam bentuk gaji yang kompetitif, bonus, maupun penghargaan non-finansial seperti pengakuan atas prestasi, meningkatkan rasa puas karyawan terhadap pekerjaan mereka. Penghargaan mencerminkan apresiasi organisasi terhadap kontribusi karyawan dan mendorong loyalitas.

e) Keseimbangan Kerja dan Kehidupan Pribadi (*Work-Life Balance*)

Kemampuan organisasi untuk mendukung keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan, seperti melalui fleksibilitas jam kerja atau kebijakan kerja jarak jauh, berkontribusi besar terhadap kepuasan kerja. Karyawan yang mampu menjaga keseimbangan ini lebih cenderung merasa puas dan produktif di tempat kerja.

3) Indikator Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai kondisi emosional positif yang muncul dari evaluasi seseorang terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja mereka. Kepuasan kerja sangat penting karena dapat berdampak langsung pada komitmen organisasi, kolaborasi antar rekan kerja, dan efektivitas kerja (Lin et al., 2020).

Berikut ini disajikan indikator kepuasan kerja menurut (Wang et al., 2022):

1. Karakteristik Pekerjaan (*Job Characteristics*) mengacu pada bagaimana sifat dan desain pekerjaan dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Pekerjaan dengan tanggung jawab yang jelas dan variasi tugas yang menantang dapat memberikan makna dan kepuasan dalam bekerja.

2. Lingkungan Praktik (*Practicing Environment*) adalah Lingkungan kerja yang mendukung, termasuk fasilitas dan suasana kerja, sangat berpengaruh pada kenyamanan karyawan. Hubungan kerja yang harmonis juga menciptakan suasana positif yang dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan.
3. Penghargaan Kerja (*Job Rewards*) mencakup imbalan finansial maupun non-finansial yang diterima oleh karyawan. Penghargaan yang sesuai dengan usaha dan kontribusi karyawan dapat meningkatkan motivasi dan rasa puas terhadap pekerjaannya.
4. Hubungan Interpersonal (*Interpersonal Relationships*) adalah hubungan interpersonal yang baik antara karyawan, atasan, dan rekan kerja memengaruhi kepuasan kerja. Komunikasi yang efektif dan kolaborasi yang baik menciptakan lingkungan kerja yang mendukung.
5. Manajemen Institusional (*Institutional Management*) mencakup kebijakan organisasi, manajerial, dan tata kelola yang adil. Manajemen yang transparan dan kebijakan yang mendukung karyawan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan kerja.

2.1.4 Kecerdasan Emosional

1) Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengelola emosi, memahami emosi orang lain, dan mengarahkan informasi emosional untuk

mendukung pengambilan keputusan yang rasional (Younis et al., 2024). Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengelola, memahami, dan mengarahkan emosi, baik emosi pribadi maupun emosi orang lain, dalam konteks pekerjaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Li et al., 2024). Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan untuk secara akurat memahami, menilai, dan mengekspresikan emosi; kemampuan untuk mengakses dan menciptakan emosi yang mendukung proses kognitif; kecakapan dalam memahami emosi serta pengetahuan emosional; serta kemampuan untuk mengelola emosi demi pertumbuhan emosional dan intelektual (Goleman, 2023). Definisi ini menekankan pentingnya kecerdasan emosional sebagai kompetensi yang melibatkan empati, disiplin diri, dan kerja tim dalam meningkatkan kinerja di tempat kerja (Anvari et al., 2023). Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengenali, memahami, dan mengatur emosi seseorang, serta memahami emosi orang lain dalam konteks sosial dan pekerjaan. Kecerdasan ini mencakup kemampuan untuk menggunakan informasi emosional secara efektif dalam proses pengambilan keputusan dan untuk meningkatkan kualitas interaksi di lingkungan kerja (Elayan et al., 2023).

Kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk mengelola, memahami, dan mengarahkan emosi, baik emosi pribadi maupun emosi orang lain, untuk mendukung pengambilan keputusan yang rasional dan mencapai tujuan organisasi. Kecerdasan emosional berperan penting dalam menciptakan kepuasan kerja, meningkatkan komitmen organisasi, menjaga hubungan interpersonal, serta mengurangi stres di tempat kerja. Individu dengan kecerdasan

emosional tinggi cenderung lebih adaptif dalam menghadapi tantangan pekerjaan, memperkuat keterlibatan emosional terhadap organisasi, dan meningkatkan keberhasilan serta harmonisasi di lingkungan kerja.

2) Manfaat Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja individu di tempat kerja dengan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, memperkuat hubungan antar individu, dan mendukung keberhasilan organisasi atau proyek yang dikelola (Doan et al., 2020). Kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan kerja, meningkatkan komitmen organisasi, dan mendukung kualitas pengambilan keputusan. Individu dengan kecerdasan emosional yang lebih tinggi cenderung lebih mampu menghadapi stres kerja, menjaga hubungan yang baik, dan meningkatkan kualitas pelayanan organisasi (Othman et al., 2024). Kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam menciptakan keterlibatan emosional dengan organisasi, meningkatkan kepuasan kerja, dan mengurangi risiko stres atau *burnout* di lingkungan kerja. Hal ini membantu individu untuk menghadapi tantangan pekerjaan dengan lebih baik dan mempertahankan komitmen terhadap organisasi (Anvari et al., 2023). Kecerdasan emosional memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan keterikatan emosional individu terhadap organisasi, terutama dalam lingkungan kerja yang penuh tantangan. Kecerdasan emosional juga mendukung pengelolaan stres, meningkatkan komitmen organisasi, dan menciptakan hubungan kerja yang harmonis, yang sangat diperlukan dalam

kondisi pasca-pandemi untuk membangun kepercayaan dan hubungan timbal balik antara karyawan dan organisasi (Goleman, 2023). Kecerdasan emosional penting karena dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan kepuasan kerja, dan memperkuat komitmen organisasi. Individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi lebih mampu menghadapi stres kerja dan menjaga hubungan baik dengan kolega, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan organisasi (Elayan et al., 2023).

3) Indikator Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk mengelola, memahami, dan mengarahkan emosi, baik emosi pribadi maupun emosi orang lain, untuk mendukung pengambilan keputusan yang rasional dan mencapai tujuan organisasi. Berikut ini disajikan indikator kecerdasan emosional menurut (Zeidan, 2020).

a) *Self-Emotion Appraisal* (Penilaian Emosi Diri) menggambarkan kemampuan individu untuk mengenali dan memahami emosi mereka sendiri. Kemampuan ini penting dalam menyadari perasaan diri sendiri dan dampaknya pada perilaku. Individu yang memiliki penilaian emosi diri yang baik cenderung mampu mengambil tindakan yang lebih bijaksana berdasarkan pemahaman emosinya.

b) *Others' Emotion Appraisal* (Penilaian Emosi Orang Lain) berkaitan dengan kemampuan individu untuk memahami dan menilai emosi orang lain. Dengan memiliki empati yang baik, individu dapat membangun

hubungan interpersonal yang lebih efektif dan memahami kebutuhan emosional orang lain.

c) *Regulation of Emotion* (Regulasi Emosi) merujuk pada kemampuan individu untuk mengontrol dan mengelola emosinya sendiri, terutama dalam situasi yang penuh tekanan. Kemampuan ini juga mencakup pengelolaan emosi negatif dan menjaga keseimbangan emosional untuk mendorong respons yang positif.

d) *Use of Emotion* (Penggunaan Emosi) menggambarkan kemampuan untuk memanfaatkan emosi dalam mencapai tujuan tertentu, seperti menyelesaikan masalah, mengambil keputusan, atau meningkatkan kreativitas.

2.1.5 *Work-Life Balance*

1) Pengertian *Work-Life Balance*

Work-life balance didefinisikan sebagai kondisi di mana individu dapat secara efisien membagi waktu dan energinya antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi (Yoon & Jang, 2022). *Work-life balance* didefinisikan sebagai sejauh mana individu mampu secara efektif mengelola dan memisahkan tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan pribadi sehingga tidak terjadi konflik yang berlebihan di antara keduanya (Oyewobi et al., 2022). *Work-Life Balance* didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk memenuhi kewajiban kerja dan komitmen keluarga secara seimbang, tanpa mengabaikan tanggung jawab non-kerja lainnya (Husniati et al., 2024). *Work-life balance* didefinisikan sebagai kemampuan untuk memprioritaskan antara pekerjaan (karier dan ambisi) dengan

aspek kehidupan lainnya seperti, kesenangan, waktu luang, keluarga, dan pengembangan spiritual (T. Liu et al., 2021). *Work-life balance* didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk menciptakan keterlibatan dan kepuasan dalam berbagai peran di tempat kerja dan kehidupan pribadi tanpa adanya konflik yang berlebihan (Hutagalung et al., 2020).

Work-life balance merujuk pada kemampuan individu untuk secara efektif mengelola dan memisahkan tanggung jawab antara pekerjaan dan kehidupan pribadi sehingga tercipta rasa kepuasan terhadap kehidupannya secara keseluruhan. Konsep ini mencakup kemampuan untuk membagi waktu dan energi secara seimbang antara tuntutan pekerjaan, komitmen keluarga, dan aspek lain dalam kehidupan seperti, kesenangan, waktu luang, dan pengembangan spiritual. *Work-life balance* juga bertujuan untuk menghindari konflik yang berlebihan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dengan tetap memenuhi kewajiban di kedua aspek tersebut secara seimbang. Dengan demikian, *work-life balance* tidak hanya mencerminkan harmoni antara karier dan kehidupan pribadi, tetapi juga mendukung keterlibatan dan kepuasan individu dalam berbagai peran yang dijalani.

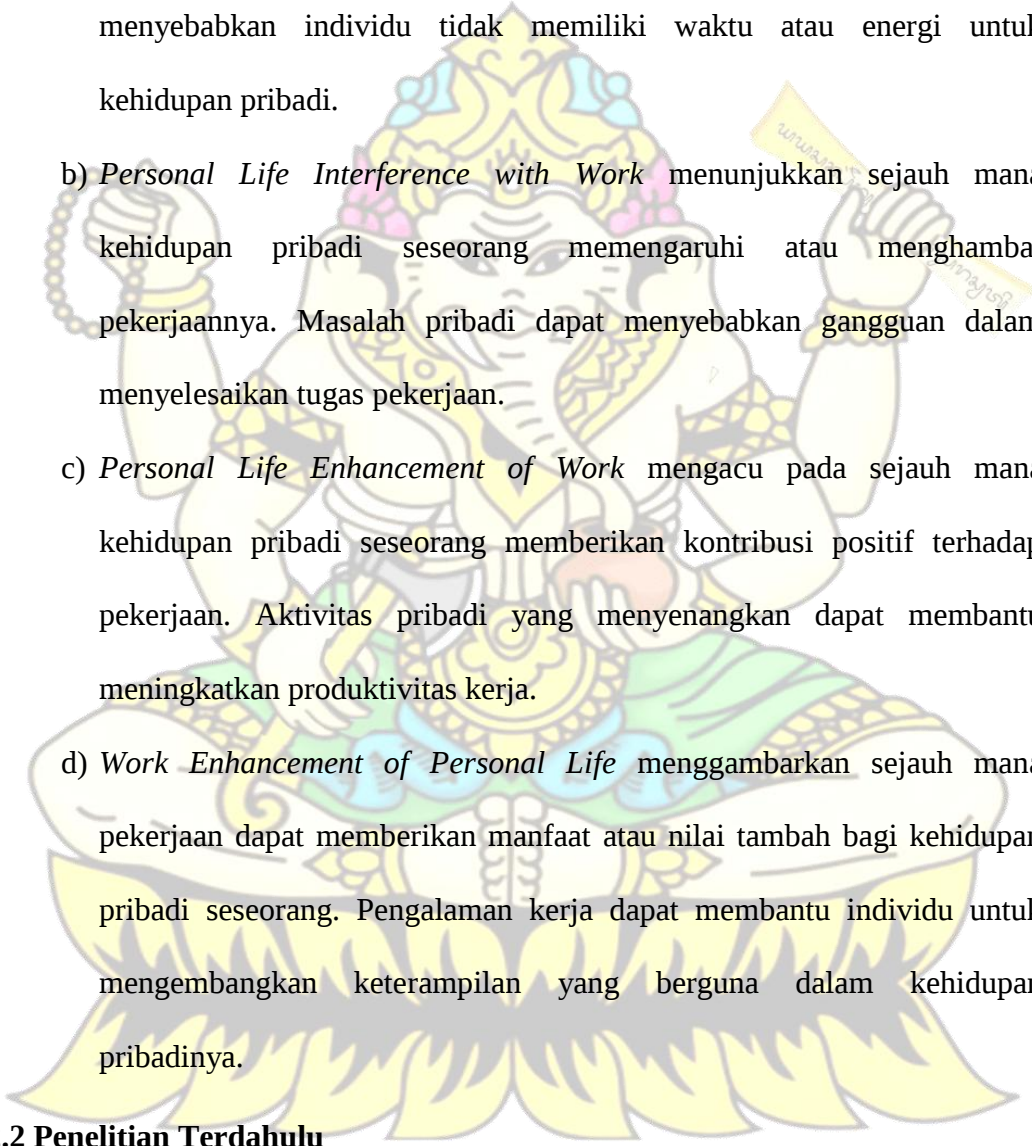
2) Manfaat *Work-Life Balance*

Work-life balance memiliki peran penting dalam menciptakan komitmen organisasi dan mengurangi intensi untuk keluar dari pekerjaan. Kondisi ini membantu organisasi menjaga stabilitas kinerja karyawan dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung harmonisasi antara kehidupan pribadi dan

professional (Husniati et al., 2024). *Work-life balance* memiliki peran penting dalam menciptakan komitmen organisasi, meningkatkan semangat kerja, produktivitas, serta mengurangi ketidakhadiran dan *turnover* karyawan (Hutagalung et al., 2020). Praktik keseimbangan kerja dan kehidupan merupakan penangkal konflik kerja-kehidupan, yang memungkinkan karyawan menjadi lebih efektif di tempat kerja dan peran lainnya, serta berkontribusi pada komitmen organisasi yang lebih baik (Popoola & Fagbola, 2021). *Work-life balance* memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Keseimbangan yang baik antara kehidupan kerja dan pribadi dapat membantu individu meningkatkan produktivitas, serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, yang pada akhirnya memberikan manfaat positif bagi organisasi (T. Liu et al., 2021). *Work-Life Balance* dianggap sebagai elemen penting dalam meningkatkan komitmen organisasi karena dapat menciptakan harmoni antara tuntutan kerja dan kehidupan pribadi, sehingga meningkatkan kepuasan kerja dan loyalitas terhadap organisasi (Husniati et al., 2024).

3) Indikator *Work-Life Balance*

Work-life balance merujuk pada kemampuan individu untuk secara efektif mengelola dan memisahkan tanggung jawab antara pekerjaan dan kehidupan pribadi sehingga tercipta rasa kepuasan terhadap kehidupannya secara keseluruhan. Berikut ini disajikan indikator *work-life balance* menurut (Zeidan, 2020).

- 
- a) *Work Interference with Personal Life* merujuk pada sejauh mana pekerjaan mengganggu atau memengaruhi kehidupan pribadi seseorang. Ketidakseimbangan terjadi ketika tanggung jawab pekerjaan menyebabkan individu tidak memiliki waktu atau energi untuk kehidupan pribadi.
- b) *Personal Life Interference with Work* menunjukkan sejauh mana kehidupan pribadi seseorang memengaruhi atau menghambat pekerjaannya. Masalah pribadi dapat menyebabkan gangguan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan.
- c) *Personal Life Enhancement of Work* mengacu pada sejauh mana kehidupan pribadi seseorang memberikan kontribusi positif terhadap pekerjaan. Aktivitas pribadi yang menyenangkan dapat membantu meningkatkan produktivitas kerja.
- d) *Work Enhancement of Personal Life* menggambarkan sejauh mana pekerjaan dapat memberikan manfaat atau nilai tambah bagi kehidupan pribadi seseorang. Pengalaman kerja dapat membantu individu untuk mengembangkan keterampilan yang berguna dalam kehidupan pribadinya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Hasil – hasil penelitian terdahulu yang mengkaji Kecerdasan Emosional, *Work-Life Balance* dengan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. Berdasarkan penelitian terdahulu ini dapat disusun sebagai berikut.

Tabel 2.5
Penelitian Terdahulu

No	Penulis, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Variabel dan Konteks	Metode (Sampel, Alat Analisis)	Hasil Penelitian
1	Susan Zeidan, 2020, 'Empirical Investigation of the Relationship between Emotional Intelligence, Organisational Commitment and Turnover Intentions'	Menjelaskan hubungan antara Emotional Intelligence (EI), komitmen organisasi, dan niat untuk keluar dari organisasi dalam konteks non-Barat.	Variabel: Emotional Intelligence, Komitmen Organisasi, Niat Keluar. Konteks: Karyawan dua bank besar di UAE.	Sampel: 321 karyawan. Alat Analisis: Structural Equation Modeling (SEM).	Dimensi EI memiliki korelasi yang kuat dengan niat untuk keluar; komitmen organisasi memediasi hubungan antara EI dan niat keluar.
2	Joumana A. Younis et al., 2024, 'Emotional Intelligence and Organizational Commitment: An Affective Association in Lebanese Universities'	Menilai pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi di universitas Lebanon.	Variabel: Komponen EI (kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi internal, dll.), Komitmen Organisasi. Konteks: Staf akademik di universitas Lebanon.	Sampel: Staf akademik 200 responden. Alat Analisis: Survei kuantitatif, pendekatan deduktif.	Komponen EI berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi; motivasi internal menjadi prediktor terkuat.
3	Wahyuningrat et al., 2022, 'The Effect of Emotional Intelligence, Organizational Commitment, and Perceived Organizational Support on OCB'	Mengkaji dampak kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan dukungan organisasi yang dirasakan terhadap perilaku kewargaan organisasi (OCB).	Variabel: EI, Komitmen Organisasi, Dukungan Organisasi yang Dirasakan, OCB. Konteks: Pegawai pemerintah di Indonesia.	Sampel: 130 pegawai pemerintah. Alat Analisis: SEM menggunakan SmartPLS.	EI berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi; komitmen organisasi memediasi hubungan antara EI dan OCB.
4	Mingwei Li et al., 2024, 'Teachers' Emotional Intelligence and Organizational Commitment'	Menyelidiki bagaimana EI memengaruhi komitmen organisasi, dengan fokus pada	Variabel: EI, Kesejahteraan Psikologis, Kepemimpinan Transformatif, Komitmen Organisasi.	Sampel: 768 guru. Alat Analisis: Structural Equation Modeling (SEM).	EI berdampak positif pada komitmen organisasi; kesejahteraan psikologis memediasi, dan

No	Penulis, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Variabel dan Konteks	Metode (Sampel, Alat Analisis)	Hasil Penelitian
		kesejahteraan psikologis dan kepemimpinan transformasional.	Konteks: Guru di sekolah dasar dan menengah Tiengkong.		kepemimpinan transformasional memoderasi hubungan tersebut.
5	Thuy Thanh Thi DOAN et al., 2020, 'Emotional Intelligence and Project Success: The Roles of Transformational Leadership and Organizational Commitment'	Menguji hubungan antara EI dan keberhasilan proyek, dengan menekankan peran kepemimpinan transformasional dan komitmen organisasi.	Variabel: EI, Kepemimpinan Transformasional, Komitmen Organisasi, Keberhasilan Proyek. Konteks: Manajer proyek di Vietnam.	Sampel: 325 manajer proyek. Alat Analisis: SEM menggunakan SmartPLS.	EI berdampak positif pada keberhasilan proyek; kepemimpinan transformasional memediasi dan komitmen organisasi memoderasi hubungan tersebut.
6	L.O. Oyewobi, A.E. Oke, T.D. Adeneye, R.A. Jimoh, A.O. Windapo (2020) - Impact of work-life policies on organizational commitment of construction professionals: Role of work-life balance	Menganalisis dampak kebijakan work-life terhadap komitmen organisasi dan peran mediasi work-life balance (WLB) di kalangan profesional konstruksi perempuan.	Variabel: Kebijakan Work-Life, Work-Life Balance, Komitmen Organisasi. Konteks: Profesional konstruksi perempuan di Nigeria.	Sampel: 120 profesional perempuan. Analisis: PLS-SEM.	Work-life balance memperkuat komitmen organisasi; mediasi WLB ditemukan signifikan antara kebijakan kerja dan komitmen organisasi.
7	Yoon Young-Yi, Jang Hye-Young (2022) - Influences of Emotional Labor and Work-Life Balance on Organizational Commitment	Menilai pengaruh beban emosional dan work-life balance terhadap komitmen organisasi di kalangan perawat layanan keperawatan terpadu.	Variabel: Beban Emosional, Work-Life Balance, Komitmen Organisasi. Konteks: Perawat rumah sakit di Korea Selatan.	Sampel: 171 perawat. Analisis: Regresi hirarki.	Beban emosional dan work-life balance memiliki pengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi; program dukungan emosional direkomendasikan untuk meningkatkan keseimbangan kerja.

No	Penulis, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Variabel dan Konteks	Metode (Sampel, Alat Analisis)	Hasil Penelitian
8	Sunday O. Popoola & Olaronke O. Fagbola, 2020 - Work-Life Balance, Self-Esteem, Work Motivation, and Organizational Commitment of Library Personnel in Federal Universities in Southern Nigeria	Menginvestigasi efek keseimbangan kerja-hidup (work-life balance), motivasi kerja, dan harga diri terhadap komitmen organisasi pustakawan di universitas federal Nigeria.	Variabel: Work-Life Balance, Motivasi Kerja, Harga Diri, Komitmen Organisasi. Konteks: Pustakawan di universitas federal Nigeria.	Sampel: 1.023 pustakawan dari total 1.138. Analisis: Kuesioner terstruktur dan analisis statistik deskriptif.	Keseimbangan kerja-hidup, motivasi kerja, dan harga diri berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, dengan harga diri memiliki efek paling besar (34%).
9	Tania Hasan, Mehwish Jawaad, and Irfan Butt, 2021 - The Influence of Person-Job Fit, Work-Life Balance, and Work Conditions on Organizational Commitment	Menyelidiki pengaruh kesesuaian pekerjaan-orang, keseimbangan kerja-hidup, dan kondisi kerja terhadap komitmen organisasi dengan kepuasan kerja sebagai mediasi di sektor swasta Pakistan.	Variabel: Person-Job Fit, Work-Life Balance, Kondisi Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi. Konteks: Karyawan sektor swasta di Pakistan.	Sampel: 843 responden dari 1.100 karyawan. Analisis: SEM menggunakan SmartPLS.	Work-life balance, person-job fit, dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi. Kepuasan kerja sepenuhnya memediasi hubungan kondisi kerja dan komitmen organisasi.
10	Yumei Yang & Dewan Md Tajul Islam, 2020 - Work-Life Balance and Organizational Commitment: A Study of Field Level Administration in Bangladesh	Mengeksplorasi pengaruh tekanan pekerjaan dan dukungan tempat kerja terhadap keseimbangan kerja-hidup dan komitmen organisasi afektif pegawai administrasi lapangan di Bangladesh.	Variabel: Tekanan Pekerjaan, Dukungan Tempat Kerja, Keseimbangan Kerja-Hidup, Komitmen Organisasi Afektif. Konteks: Pegawai administrasi lapangan di Bangladesh.	Sampel: 157 pegawai dari populasi 563. Analisis: Regresi berganda.	Tekanan pekerjaan berhubungan negatif dengan keseimbangan kerja-hidup, sementara kebijakan organisasi yang mendukung keluarga memiliki pengaruh lebih besar pada keseimbangan kerja-hidup dibanding

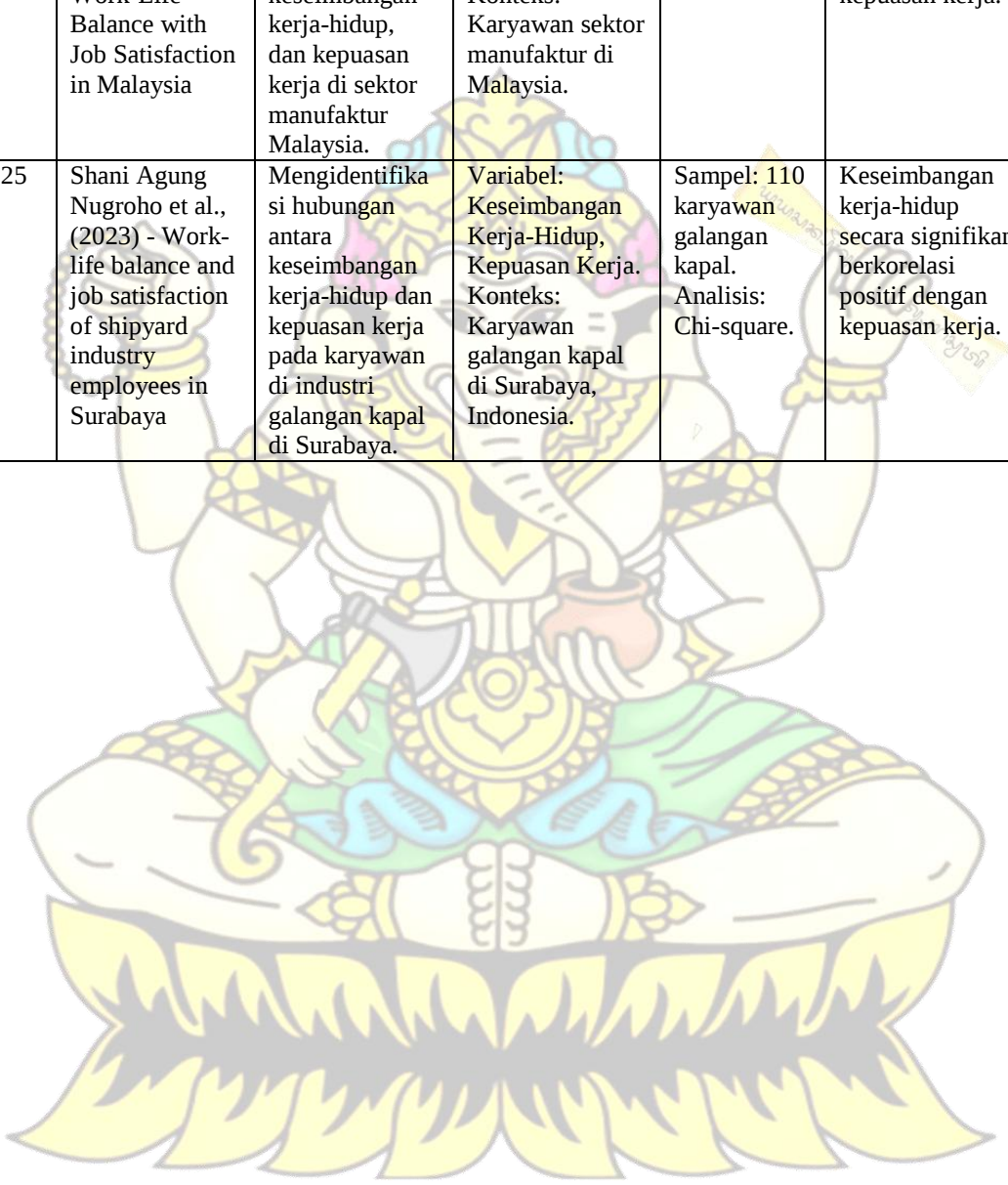
No	Penulis, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Variabel dan Konteks	Metode (Sampel, Alat Analisis)	Hasil Penelitian
					dukungan lainnya.
11	Wei-Quan Lin et al., 2019 - Work engagement as a mediator between organizational commitment and job satisfaction among community health-care workers in China	Menyelidiki hubungan antara komitmen organisasi, keterlibatan kerja, dan kepuasan kerja di kalangan pekerja kesehatan masyarakat di Tiongkok.	Variabel: Komitmen Organisasi, Keterlibatan Kerja, Kepuasan Kerja. Konteks: Pekerja kesehatan masyarakat di Tiongkok.	Sampel: 1.404 pekerja kesehatan. Analisis: Structural Equation Modeling (SEM) dengan AMOS.	Komitmen organisasi berhubungan positif dengan keterlibatan kerja dan kepuasan kerja; keterlibatan kerja memediasi hubungan antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja.
12	Yos Horta Meliala et al., 2023 - The Influence of Organizational Culture and Transformational Leadership on Organizational Citizenship Behavior Mediated by Organizational Commitment and Job Satisfaction	Membangun model empiris untuk meningkatkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) di kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN) generasi milenial melalui analisis budaya organisasi dan kepemimpinan transformasional.	Variabel: Budaya Organisasi, Kepemimpinan Transformasional, OCB, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja. Konteks: ASN generasi milenial di Kementerian Ketenagakerjaan RI.	Sampel: 270 ASN dari total 833. Analisis: SEM menggunakan Lisrel 8.0.	Kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi memengaruhi OCB; komitmen organisasi dan kepuasan kerja menjadi mediasi yang signifikan.
13	Xin Wang et al., 2022 - Relationships between job satisfaction, organizational commitment, burnout, and job performance of healthcare professionals in a district-level healthcare system of	Menganalisis hubungan antara kepuasan kerja, komitmen organisasi, burnout, dan kinerja kerja profesional kesehatan dalam sistem kesehatan tingkat distrik di Shenzhen, Tiongkok.	Variabel: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Burnout, Kinerja Kerja. Konteks: Profesional kesehatan di sistem kesehatan tingkat distrik Shenzhen, Tiongkok.	Sampel: 1.200 profesional kesehatan. Analisis: Path analysis menggunakan PROCESS macro.	Burnout memiliki efek negatif signifikan terhadap kinerja kerja; kepuasan kerja meningkatkan kinerja kerja secara langsung maupun melalui komitmen organisasi.

No	Penulis, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Variabel dan Konteks	Metode (Sampel, Alat Analisis)	Hasil Penelitian
	Shenzhen, China				
14	Yan Liu & Sheldon Watson, 2020 - Whose leadership role is more substantial for teacher professional collaboration, job satisfaction, and organizational commitment: a lens of distributed leadership	Mengungkapkann bagaimana variasi peran kepemimpinan memengaruhi kolaborasi profesional guru, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi dengan menggunakan kerangka kerja kepemimpinan terdistribusi.	Variabel: Kepemimpinan Terdistribusi, Kolaborasi Profesional Guru, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi. Konteks: Guru di sekolah-sekolah internasional.	Sampel: Data dari 32 negara, 6.000 sekolah, dan 100.000 guru. Analisis: Multi-level Structural Equation Model (SEM).	Kolaborasi profesional guru dipengaruhi secara signifikan oleh kepemimpinan yang terdistribusi.
15	Widodo Widodo & Ratih Damayanti, 2020 - Vitality of job satisfaction in mediation: the effect of reward and personality on organizational commitment	Menguji efek langsung dan tidak langsung dari reward, personality, dan job satisfaction terhadap organizational commitment pada guru SMK di Kota Bogor.	Variabel: Reward, Personality, Job Satisfaction, Organizational Commitment. Konteks: Guru SMK di Kota Bogor, Indonesia.	Sampel: 154 guru SMK. Analisis: Path Analysis.	Job satisfaction memediasi hubungan reward dan personality dengan organizational commitment; reward memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung yang signifikan.
16	Sergio Mérida-López et al., 2022 - Emotional Intelligence and Social Support of Teachers: Exploring How Personal and Social Resources Are Associated with Job Satisfaction and Intentions to Quit Job	Menyelidiki hubungan antara kecerdasan emosional, dukungan sosial di tempat kerja, kepuasan kerja, dan niat untuk berhenti di kalangan guru.	Variabel: Kecerdasan Emosional, Dukungan Sosial, Kepuasan Kerja, Niat Berhenti. Konteks: Guru sekolah prasekolah, dasar, dan menengah di Eropa.	Sampel: 1.079 guru. Analisis: Model mediasi serial dengan SPSS Macro PROCESS.	Kecerdasan emosional berhubungan negatif dengan niat untuk berhenti melalui mediasi dukungan supervisor dan kepuasan kerja.
17	Ye Hoon Lee et al., 2019 -	Menilai hubungan	Variabel: Kecerdasan	Sampel: 394 direktur	Kecerdasan emosional

No	Penulis, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Variabel dan Konteks	Metode (Sampel, Alat Analisis)	Hasil Penelitian
	Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Emotional Exhaustion, and Subjective Well-Being in High School Athletic Directors	antara kecerdasan emosional, kepuasan kerja, kelelahan emosional, dan kesejahteraan subjektif pada direktur atletik sekolah menengah.	Emosional, Kepuasan Kerja, Kelelahan Emosional, Kesejahteraan Subjektif. Konteks: Direktur atletik di sekolah menengah AS.	atletik. Analisis: Path analysis untuk menguji mediasi dan korelasi.	memengaruhi kesejahteraan subjektif secara langsung dan melalui mediasi kepuasan kerja dan kelelahan emosional.
18	Xiaojun Lu et al., 2020 - The Dynamic Role of Emotional Intelligence on the Relationship Between Emotional Labor and Job Satisfaction	Mengkaji peran kecerdasan emosional sebagai mediator dalam hubungan antara kerja emosional dan kepuasan kerja di sektor publik di China dan Korea Selatan.	Variabel: Kerja Emosional (Surface & Deep Acting), Kepuasan Kerja, Kecerdasan Emosional. Konteks: Pegawai publik di China dan Korea Selatan.	Sampel: Pegawai publik di dua negara. Analisis: Studi perbandingan menggunakan metode kuantitatif.	Kecerdasan emosional secara signifikan memediasi hubungan kerja emosional dengan kepuasan kerja di kedua negara.
19	Richa Chauhan et al., 2022 - Impact of Emotional Intelligence on Job Performance of Nurses with Mediating Effect of Job Satisfaction	Menginvestigasi dampak kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat dengan kepuasan kerja sebagai mediasi di rumah sakit wilayah Delhi NCR.	Variabel: Kecerdasan Emosional, Kinerja Kerja, Kepuasan Kerja. Konteks: Perawat di rumah sakit swasta dan pemerintah di India.	Sampel: 385 perawat. Analisis: PLS-SEM untuk menguji hubungan variabel.	Kecerdasan emosional memengaruhi kinerja perawat dengan kepuasan kerja sebagai mediasi yang signifikan.
20	Wei-Yuan Lo et al., 2023 - Invisible Erosion of Human Capital: The Impact of Emotional Blackmail and Emotional Intelligence on Nurses' Job Satisfaction and Turnover Intention	Menganalisis dampak pemerasan emosional pada kepuasan kerja dan niat untuk keluar dari profesi dengan peran moderasi kecerdasan emosional di kalangan perawat di Taiwan.	Variabel: Pemerasan Emosional, Kepuasan Kerja, Niat Keluar, Kecerdasan Emosional. Konteks: Perawat di rumah sakit di Taiwan.	Sampel: 374 perawat penuh waktu. Analisis: Structural Equation Modeling (SEM) dan PROCESS v3.3.	Pemerasan emosional berpengaruh negatif pada kepuasan kerja dan secara tidak langsung meningkatkan niat untuk keluar dari profesi melalui kepuasan kerja.
21	Seo, Yejin &	Membandingkan	Variabel:	Sampel: 172	Keseimbangan

No	Penulis, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Variabel dan Konteks	Metode (Sampel, Alat Analisis)	Hasil Penelitian
	Yu, Mi (2023) - Comparative Study on Work-Life Balance, Nursing Work Environment, Nursing Organizational Culture, and Job Satisfaction before Turnover among Nurses Leaving Hospital	n persepsi perawat klinis dan non-klinis terkait keseimbangan kerja-hidup, lingkungan kerja, budaya organisasi, dan kepuasan kerja sebelum turnover.	Keseimbangan Kerja-Hidup, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja. Konteks: Perawat di Korea Selatan.	perawat dengan pengalaman kerja lebih dari 6 bulan. Analisis: Independent t-test, ANOVA, Pearson Correlation.	kerja-hidup, budaya organisasi yang berorientasi hubungan, dan lingkungan kerja yang positif meningkatkan kepuasan kerja; perawat klinis memiliki skor lebih tinggi daripada non-klinis.
22	Wendy Teoh Ming Yen et al., (2024) - Empowering Work-Life Balance: Exploring the Nexus of Flexible Work Arrangements, Job Satisfaction, and Women's Well-Being in SMEs	Mengevaluasi hubungan antara pengaturan kerja fleksibel, keseimbangan kerja-hidup, dan kepuasan kerja perempuan di UMKM Malaysia.	Variabel: Pengaturan Kerja Fleksibel, Keseimbangan Kerja-Hidup, Kepuasan Kerja. Konteks: Perempuan di UMKM Malaysia.	Sampel: 130 perempuan karyawan UMKM. Analisis: Korelasi Pearson, regresi.	Pengaturan kerja fleksibel meningkatkan keseimbangan kerja-hidup dan kepuasan kerja; keseimbangan kerja-hidup memediasi hubungan tersebut.
23	Priya George & Narappichi Veetil Sreedharan (2023) - Work Life Balance and Transformational Leadership as Predictors of Employee Job Satisfaction	Menilai pengaruh keseimbangan kerja-hidup dan kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja pada karyawan IT di India Selatan.	Variabel: Kepemimpinan Transformasional, Keseimbangan Kerja-Hidup, Kepuasan Kerja. Konteks: Karyawan IT di India Selatan.	Sampel: 250 karyawan IT. Analisis: SPSS untuk analisis korelasi dan regresi.	Keseimbangan kerja-hidup dan kepemimpinan transformasional secara positif memengaruhi kepuasan kerja.
24	Wong Chee Hoo et al., (2024) - Moderating Effect of Coaching Between Leadership, Culture and	Menganalisis peran moderasi coaching pada hubungan antara kepemimpinan transformasional, budaya organisasi,	Variabel: Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, Keseimbangan Kerja-Hidup, Coaching, Kepuasan Kerja.	Sampel: 400 karyawan manufaktur. Analisis: SPSS untuk korelasi Pearson dan regresi.	Coaching memoderasi hubungan antara kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, keseimbangan kerja-hidup, dan

No	Penulis, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Variabel dan Konteks	Metode (Sampel, Alat Analisis)	Hasil Penelitian
	Work-Life Balance with Job Satisfaction in Malaysia	keseimbangan kerja-hidup, dan kepuasan kerja di sektor manufaktur Malaysia.	Konteks: Karyawan sektor manufaktur di Malaysia.		kepuasan kerja.
25	Shani Agung Nugroho et al., (2023) - Work-life balance and job satisfaction of shipyard industry employees in Surabaya	Mengidentifikasi hubungan antara keseimbangan kerja-hidup dan kepuasan kerja pada karyawan di industri galangan kapal di Surabaya.	Variabel: Keseimbangan Kerja-Hidup, Kepuasan Kerja. Konteks: Karyawan galangan kapal di Surabaya, Indonesia.	Sampel: 110 karyawan galangan kapal. Analisis: Chi-square.	Keseimbangan kerja-hidup secara signifikan berkorelasi positif dengan kepuasan kerja.



UNMAS DENPASAR