

DUKUNGAN ORGANISASIONAL MEMODERASI PENGARUH ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL PADA KINERJA KARYAWAN

Purbo Jadmiko

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta

email: purbojadmiko@yahoo.com

Abstract

This research has two objectives. First, to examine the effect of emotional intelligence on employees' job performance. Second, the moderating of the influence perceived organizational support on emotional intelligence to job performance. The subject of the research is employees who work in hospitals in Yogyakarta. The data is collected by using questionnaires, distributed to 200 employees. However, 157 questionnaires were returned and then analyzed using Moderated Regression Analysis (MRA) to test the hypothesis. The results of this study are emotional intelligence has positive effect to job performance and job satisfaction and perceived organizational support does not moderate the influence emotional intelligence on job performance and job satisfaction.

Keywords : emotional intelligence; perceived organizational support; job performance

Abstrak

Penelitian ini memiliki dua tujuan. Pertama, menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja. Kedua, menguji pemoderasi dukungan organisasional persepsian pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja. Subyek penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di instansi rumah sakit di Yogyakarta. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner, didistribusikan ke 200 karyawan yang bekerja di instansi rumah sakit. Sebanyak 157 kuesioner berhasil diolah dan dianalisis menggunakan Moderated Regression Analysis (MRA) untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif pada kinerja karyawan, sedangkan dukungan organisasional persepsian tidak terbukti memoderasi pengaruh positif kecerdasan emosional pada kinerja karyawan.

Kata kunci : kecerdasan emosional; dukungan organisasional persepsian; kinerja

Detail Artikel :

Diterima : 10 November 2016

Disetujui : 28 Desember 2017

DOI : <http://dx.doi.org/10.22216/jbe.v1i3.1410>

PENDAHULUAN

Menurut Mayer dan Salovey (1995), kecerdasan emosional dapat menjadi sarana atau alat dalam pencapaian tujuan strategis bisnis dan pengembangan kinerja. Lebih lanjut, Tischler *et al.* (2002) menyatakan adanya hubungan positif antara kecerdasan emosional dengan kinerja. Penelitian lain adalah penelitian Carmeli (2003) yang menjelaskan bahwa kecerdasan emosional juga berpengaruh positif terhadap sikap kerja, perilaku altruistik dan *work outcomes*.

Konsep lain yang penting dalam kinerja adalah dukungan organisasional persepsian (*perceived organizational support*). Dukungan organisasional persepsian adalah bentuk kepercayaan karyawan mengenai bagaimana organisasi menilai kontribusi karyawan dan peduli terhadap karyawan (Rhoades dan Eisenberger, 2002). Organisasi yang memiliki kepedulian secara langsung terhadap kesejahteraan karyawan akan memunculkan keterikatan secara psikologis terhadap organisasinya (Lee, 2004). Eisenberger *et al.* (1986) juga menyatakan bahwa individu akan menilai dukungan organisasional persepsian yang dilakukan oleh pihak lain dalam suatu hubungan sosial.

Konsep dukungan organisasional membahas proses psikologis dan motif dasar konsekuensi dari dukungan organisasional persepsian (Rhoades dan Eisenberger, 2002). Dukungan organisasi akan dihargai oleh karyawan untuk memenuhi kebutuhan sosio-emosional sebagai indikasi kesiapan organisasi memberi bantuan dan ganjaran peningkatan usaha untuk melaksanakan pekerjaan seseorang secara efektif (Eisenberger *et al.*, 1986).

Keterbatasan studi yang menggunakan dukungan organisasional persepsian sebagai variabel pemoderasi menjadi *gap* yang akan dijawab dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan melakukan pengembangan dari studi Duke *et al.* (2009), dimana dukungan organisasional persepsian sebagai pemoderasi pengaruh negatif antara *emotional labor* dengan kinerja dan kepuasan kerja. Penelitian ini menggunakan kecerdasan emosional sebagai prediktor. Kecerdasan emosional dipilih karena merupakan sarana pencapaian tujuan strategis bisnis sekaligus sebagai prediktor terbaik kinerja (Cote dan Miners, 2006; Mayer dan Salovey, 1995).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji serta menganalisis pengaruh positif antar variabel dan menguji variabel pemoderasi, yaitu: apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja, dan apakah dukungan organisasional persepsian dapat memoderasi pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap kinerja.

Telaah Literatur

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina hubungan (kerjasama) dengan orang lain (Goleman, 1995). Kecerdasan emosional digunakan individu dalam rangka untuk mengelola kesadaran diri, mengatur diri, memotivasi diri, empati dan keterampilan sosial (Goleman, 2000) dan sarana atau alat pengembangan kinerja (Mayer dan Salovey, 1995). Dilihat dari dimensi kompetensi kecerdasan emosional seperti kesadaran dan kemampuan, keduanya adalah dua level yang berbeda yakni personal dan sosial. Hal ini menjadi jalan bagi organisasi untuk memahami emosi, khususnya dalam pekerjaan agar lebih produktif (Tischler *et al.*, 2002).

Konsep dukungan organisasional persepsian didefinisikan sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka berdasarkan teori pertukaran sosial (Rhoades dan Eisenberger, 2002). Dukungan tersebut menghasilkan suatu kewajiban untuk peduli terhadap kesejahteraan organisasi berdasarkan norma timbal balik (Eisenberger *et al.*, 2001). Respon positif tersebut diharapkan memberikan pengaruh pada karyawan karena pengelolaan emosi yang positif berdampak positif terhadap pelaksanaan tugas (Goleman, 2000).

Kinerja adalah perilaku yang membuahkan suatu hasil yang dicapai oleh individu, yang sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya dalam periode tertentu yang menghubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi dimana individu yang bersangkutan bekerja (Hofmann *et al.*, 2005). Hofmann *et al.* (2005) menjelaskan kinerja ke beberapa dimensi yaitu: keterampilan kerja, kreativitas, kerjasama, disiplin dan tanggung jawab.

Teori Pertukaran Sosial

Teori yang relevan menjelaskan dukungan organisasional persepsian sebagai pemoderasi pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja adalah teori pertukaran sosial. Teori ini berfokus pada norma timbal balik yang mensyaratkan karyawan untuk merespon secara positif perlakuan yang menguntungkan dari perusahaan (Eisenberger *et al.*, 1997; Setton *et al.*, 1996) dan juga membahas hubungan antara individu dengan organisasinya (Eisenberger *et al.*, 1997).

Dalam beberapa tahun terakhir, teori pertukaran social telah menjadi perhatian dalam konteks penelitian organisasional karena menyediakan dasar-dasar konseptual untuk memahami sikap kerja karyawan (Setton *et al.*, 1996; Wayne *et al.*, 2002). Teori pertukaran sosial dikembangkan untuk menjelaskan permulaan hubungan interpersonal, memberikan basis konseptual hubungan antara individu dan organisasi serta memperkuat dan memelihara kelanjutan hubungan dimana mereka bekerja (Eisenberger *et al.*, 1997). Hubungan tersebut diharapkan mempengaruhi pengelolaan emosi yang berdampak positif terhadap pelaksanaan tugas (Goleman, 2000).

Pemenuhan kebutuhan sosioemosional dari organisasi akan menciptakan kewajiban timbal balik karyawan dengan menunjukkan prestasi kerja yang lebih tinggi (Eisenberger *et al.*, 1986). Kewajiban siapa membalas dengan kinerja yang baik dikenal sebagai motif yang mengarahkan kinerja (Armeli *et al.*, 1998). Ketika kebutuhan sosioemosional karyawan terpenuhi, karyawan akan membalas dengan menunjukkan prestasi kerja yang lebih tinggi pada organisasi.

Perumusan Hipotesis

Penelitian terkait pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja masih belum konklusif. Di satu sisi terdapat beberapa studi yang membuktikan tidak adanya pengaruh tersebut. Studi Schumacher (2009), misalnya, menunjukkan kecerdasan emosional gagal berperan sebagai prediktor kinerja. Dalam penelitiannya, kecerdasan emosional tidak signifikan berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian berupa oleh Esfandiari dan Ekradi (2014) juga menunjukkan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja dan *leadership outcomes* (Grunes *et al.*, 2014).

Namun di sisi lain, terdapat penelitian yang menemukan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan berperan sebagai prediktor kinerja. Misalnya, Goleman (1998), kecerdasan emosional terbukti berperan penting dalam meningkatkan kinerja pada seluruh level pekerjaan. Lebih lanjut, hasil studi Dulewicz dan Higgs (2000) menjelaskan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap keberhasilan kerja. Artinya, ketika karyawan memiliki kemampuan kesadaran diri dan motivasi diri yang baik terhadap pekerjaan, mereka lebih semangat untuk melakukan pekerjaan.

Teori pertukaran sosial berfokus pada norma timbal balik mensyaratkan karyawan untuk merespon secara positif perlakuan yang menguntungkan dari perusahaan (Eisenberger *et al.*, 1997; Setton *et al.*, 1996) dan memenuhi kebutuhan sosioemosional karyawan (Eisenberger *et al.*, 1986). Turunan dari pemahaman ini adalah kajian bahwa dukungan organisasional mempengaruhi pengelolaan emosidiri karyawan yang kemudian dipercaya meningkatkan pengaruh antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja (Rutherford *et al.*, 2010). Hal senada juga digarisbawahi oleh Shore dan Wayne (1993) dalam Allen *et al.*

(2003) yang menyatakan dukungan organisasional persepsian yang tinggi diharapkan dapat menghasilkan keterikatan afektif yang lebih besar dan perasaan kewajiban untuk organisasi.

Dukungan organisasional persepsian dapat membantu terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan sosioemosional, sehingga menciptakan kewajiban karyawan untuk membalas jasa pada organisasi (Armeli *et al.*, 1998). Namun demikian, dukungan organisasional persepsian tidak terpengaruh oleh konteks budaya tertentu (jarak kekuasaan) (e.g. Wikhamn dan Hall, 2014; Kwak *et al.*, 2010). Menurut Eisenberger *et al.* (1997), selama proses pertukaran keuntungan karyawan dengan organisasi berjalan baik, maka dukungan organisasional persepsian juga tinggi. Penelitian ini kemudian menduga bahwa tingginya tingkat dukungan organisasional persepsian karyawan dapat memperkuat pengaruh positif antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Populasi, Sampel, dan Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Cooper dan Schindler (2011), survei merupakan salah satu metode pengumpulan data primer yang dapat dilakukan secara cermat, sistematis dan terstruktur. Penelitian ini menggunakan populasi yaitu seluruh karyawan rumah sakit wilayah Yogyakarta, sampel yang akan digunakan adalah RS. PKU Muhammadiyah, RSUD. Panembahan Senapati Bantul dan RS. Panti Rapih.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan metode *nonprobability sampling* dengan syarat yakni karyawan yang telah bekerja minimal dua tahun di rumah sakit. Laschinger *et al.* (2009) menyebutkan bahwa dalam kurun waktu dua tahun tersebut, karyawan telah mengenal dan memahami hal-hal yang berkaitan dengan kondisi, peraturan dan kebijakan rumah sakit. Selanjutnya, menurut Hair *et al.* (2010), kecukupan jumlah sampel yang disyaratkan agar dapat melakukan analisis regresi dianjurkan memiliki paling sedikit 5 kali jumlah variabel yang akan diamati, banyak studi yang menyarankan penggunaan rasio 20 observasi untuk setiap variabel prediktor. Pada penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 200 sampel.

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer *cross sectional* dengan menggunakan pendekatan survei. *Cross-sectional study* merupakan sebuah studi dengan mengumpulkan data dalam satu titik waktu untuk menjawab pertanyaan penelitian (Sekaran, 2006).

Instrumen Penelitian

Pengukuran kecerdasan emosional menggunakan instrumen Goleman (2000) dalam Malino (2008) terdiri 30 item berskala *Likert* (1-5). Pengukuran kinerja menggunakan instrumen Hofmann *et al.* (2005) dalam Malino (2008) terdiri 5 item berskala perbedaan semantik (1-5). Sedangkan pengukuran dukungan organisasional persepsian menggunakan instrumen Rhoades dan Eisenberger (2002) terdiri dari 8 item berskala *Likert* (1-5).

Alat Analisis

Analisis CFA menggunakan uji *Kaiser-Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA) dan Barlett's Test. *Rule of thumb* yang digunakan untuk pemeriksaan *loading* adalah: *loading* 0,30 dipertimbangkan telah memenuhi level minimal; *loading* 0,40 dianggap lebih baik; dan untuk *loading* $\geq 0,50$ dianggap signifikan secara praktikal (Hair *et al.*, 2010).

Teknik analisis *Cronbach's alpha* digunakan untuk menguji reliabilitas. Menurut Hair *et al.* (2010), jika koefisien *Cronbach's alpha* menunjukkan nilai $\leq 0,60$ maka reliabilitas dinilai buruk, namun masih bisa digunakan untuk lebih lanjut. Kemudian, jika koefisien *Cronbach's alpha* menunjukkan nilai antara 0,60 sampai dengan 0,70 maka reliabilitas dapat diterima, selanjutnya jika koefisien *Cronbach's alpha* menunjukkan nilai $\geq 0,80$ maka reliabilitas dinilai baik.

Regresi linier sederhana digunakan untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja dan kepuasan kerja. Sedangkan *Moderated Regression Analysis* (MRA) digunakan untuk uji pengaruh variabel pemoderasi atau mengetahui efek interaksi antara variabel independen (kecerdasan emosional) dengan variabel pemoderasi (dukungan organisasional persepsian) terhadap variabel dependen (kinerja). Asumsi moderasi menggunakan asumsi oleh Hair *et al.* (2010) yang terdiri dari *independent predictor*, *pure moderator* dan *quasi moderator*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Keseluruhan jumlah kuesioner yang didistribusikan dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 kuesioner dan dari jumlah tersebut didapatkan total kuesioner yang kembali sebanyak 179 kuesioner (*response rate* 89.5%). Total kuesioner yang dapat diolah adalah sebanyak 157 kuesioner dan 22 kuesioner tidak dapat diolah.

Hasil Uji Instrumen

Menurut Hair *et al.* (2010) bila nilai KMO MSA lebih dari 0,50 menunjukkan variabel layak untuk dianalisis. Berdasarkan analisis faktor tahap terakhir didapatkan skor *Kayser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* = 0,777 dan signifikan ($\alpha = 0,000$). Hal tersebut menunjukkan bahwa pengujian dengan analisis faktor dapat dilakukan pada tahap selanjutnya. Berdasarkan hasil uji validitas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 24 butir pernyataan, yaitu 6 item dukungan organisasional persepsian, 13 item kecerdasan emosional, dan 5 item kinerja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini secara umum dapat dinyatakan reliabel, yaitu menunjukkan nilai koefisien *Cronbach's alpha* $\geq 0,80$. Menurut Hair *et al.* (2010), jika koefisien *Cronbach's alpha* menunjukkan nilai $\geq 0,80$ maka reliabilitas dinilai baik.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis 1 menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ($\beta = 0,488$ t = 6,967 ; $p < 0,01$). Besarnya hasil penghitungan nilai koefisien regresi menunjukkan R^2 sebesar 0,239 atau 23,9%. Hal ini dapat diartikan bahwa 23,9% variasi perubahan pada variabel kinerja, sedangkan 76,1% sisanya disebabkan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Oleh karena itu, hipotesis 1 dinyatakan didukung.

Pada konteks penelitian ini, kecerdasan emosional karyawan khususnya yang bekerja di instansi rumah sakit di Yogyakarta dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kinerja. Ketika karyawan khususnya pada konteks lingkup instansi rumah sakit di Yogyakarta memiliki kecerdasan emosional tinggi maka mereka akan memiliki kinerja tinggi di tempat kerja.

Hasil uji hipotesis 2 menunjukkan bahwa dukungan organisasional persepsian tidak secara positif signifikan memoderasi pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja yang ditunjukkan pada karyawan ($\beta = 0,649$ t = 0,907 ; $p > 0,10$). Oleh karena itu, hipotesis 2 dinyatakan tidak didukung dan bersifat *independent predictor*. Ketidakterdukungan hipotesis 2 pada penelitian ini dapat dijelaskan terkait konteks budaya Indonesia. Pengaruh dukungan organisasional persepsian memiliki kekuatan yang lemah pada konteks budaya yang memiliki jarak kekuasaan yang tinggi (Farh *et al.*, 2007). Padahal, berdasarkan studi Hofstede (1983), Indonesia memiliki jarak kekuasaan yang tinggi.

Tabel 1.
Hasil Uji Hipotesis 1 dan 2

	Kinerja		
	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
Langkah 1			
Kecerdasan Emosional	0,488	6,967	0,000***
$R^2 = 0,239^{***}$			
Langkah 2			
Kecerdasan Emosional	0,467	6,822	0,000***
DOP	0,211	3,231	0,002**
$R^2 = 0,287^{***}$			
$\Delta R^2 = 0,048^{**}$			
Langkah 3			
Kecerdasan Emosional	0,129	0,341	0,734
DOP	-0,297	-0,517	0,606
KExDOP	0,649	0,907	0,366
$R^2 = 0,291$			
$\Delta R^2 = 0,004$			

*P < 0,10

**P < 0,05

***P < 0,01 (*standardized coefficients*)

Sumber: Data Primer yang Diolah (2016)

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kecerdasan emosional karyawan terhadap kinerja karyawan. Hasil uji hipotesis penelitian ini menunjukkan dukungan penuh kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan (e.g. Ali *et al.*, 2012; Esfandiari dan Ekradi, 2014; Kulkarni *et al.*, 2009; Shamsuddin dan Rahman, 2014). Terciptanya kecerdasan emosional yang tinggi di dalam organisasi mampu mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja pada karyawan. Oleh karena itu, hal tersebut memberi keuntungan khususnya bagi organisasi untuk terus meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan mempertahankan kualitas kepuasan kerja karyawan.

Implikasi dan Saran

Pada konteks rumah sakit penelitian ini menunjukkan dukungan organisasional persepsian lemah. Penelitian selanjutnya disarankan agar memodifikasi pengukuran dukungan organisasional persepsian dengan menyesuaikan konteks penelitian.

Selanjutnya, penggunaan variabel dukungan organisasional persepsian pada penelitian ini belum memasukkan unsur konteks budaya. Penelitian selanjutnya disarankan agar dapat memasukkan unsur budaya (misalnya, jarak kekuasaan tinggi, menengah maupun rendah) untuk mendapatkan hasil dan informasi yang lebih luas terkait dukungan organisasional persepsian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada beberapa pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan penelitian ini:

1. Universitas Bung Hatta yang telah mendukung dan mendorong penelitian ini.
2. Direktur Rumah Sakit RSUD Panembahan Senapati Bantul, PKU Muhammadiyah dan RS Panti Rapih yang berkenan memberikan izin dalam proses pengumpulan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in the Turnover Process. *Journal of Management*, 29(1), 99–118. doi:10.1177/014920630302900107
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., Patrick, L., Armeli, S., Eisenberger, R., & Fasolo, P. (1998). Perceived Organizational Support and Police Performance : The Moderating Influence of Socioemotional Needs. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 288–297.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes , behavior and outcomes An examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 18(8), 788–813. doi:10.1108/02683940310511881
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. 2011. *Business Research Methods*. 11 ed. McGraw-Hill International Edition.
- Dulewicz, V., & Higgs, M. (2000). Emotional intelligence A review and evaluation study. *Journal of Managerial Psychology*, 15(4), 341–372.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived Organizational Support , Discretionary Treatment , and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812–820.
- Esfandiari, R., & Ekradi, E. (2014). Relationship between Iranian EFL learners ' emotional intelligence and their performance on cloze test. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 98, 435–444. doi:10.1016/j.sbspro.2014.03.437
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. 1986. Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71: 500-507.
- Farh, Jiing-Lih., Hackett, Rick D., & Liang, J. (2015). individual-level cultural values as moderators of perceived organizational support-employee outcome relationships in china : comparing the effects of power distance and Tradisionalitiy. *Academy of Management*, 50(3), 715–729.
- Goleman. (2000). Leadership That Gets Results. *Harvard Business Review*, 78, 78–90.
- Goleman, D. 1995. *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam.
- Grunes, P., Gudmundsson, A., & Irmer, B. (2014). Educational Management Administration & Leadership. *Educational Management Administration & Leadership*, 42(1), 112–135. doi:10.1177/1741143213499255
- Hair, J. F. Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. 2010. *Multivariate data analysis*. 7th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hofmann, D. A., & Jones, L. M. (2005). Leadership , Collective Personality , and Performance. *Journal of Applied Psychology*, 90(3), 509–522. doi:10.1037/0021-9010.90.3.509
- Kwak, C., Yae, B., Xu, Y., & Eun-jung, C. (2010). International Journal of Nursing Studies Relationship of job satisfaction with perceived organizational support and quality of care among South Korean nurses : A questionnaire survey, 47, 1292–1298. doi:10.1016/j.ijnurstu.2010.02.014
- Laschinger, H. K. S., Wilk, P., Cho, J., & Laschinger, H. K. S. (2009). Empowerment , engagement and perceived effectiveness in nursing work environments : does experience matter? *Journal of Nursing Management*, 17, 636–646. doi:10.1111/j.1365-2834.2008.00907.x
- Lee, C. 2004. Test of mediation model of perceived organizational support. *Journal of Vocational Behavior*, 66: 457-47.
- Malino, W. 2008. Hubungan Kecerdasan Emosional dan Laku Warga Organisasi dengan Kinerja. *Thesis*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1995). Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied and Preventive Psychology*, (4), 197–208.
- Meisler, G. (2014). Exploring emotional intelligence , political skill , and job satisfaction. *Employee Relations*, 36(3), 280–293. doi:10.1108/ER-02-2013-0021
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support : A Review of the Literature, 87(4), 698–714. doi:10.1037//0021-9010.87.4.698
- Rutherford, B. B., Boles, J. S., Hamwi, G. A., & Rutherford, L. G. (2010). Perceived organizational support and the seven facets of salesperson job satisfaction. *Journal of Selling & Major Account Management*, 10(1), 8–20.
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. 4th ed. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Schumacher, L., & Carr, A. S. (2009). The relationship between emotional intelligence and buyer ' s performance. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 24(3/4), 269–277. doi:10.1108/08858620910939813
- Settoon, R. P., Bennett, N., & Liden, R. C. (1996). Social Exchange in Organizations : Perceived Organizational Support , Leader-Member Exchange , and Employee Reciprocity. *Journal of Applied Pscyhology*, 81(3), 219–227.
- Tischler, Len., & McKeage, B. R. (2006). Linking emotional intelligence , models spirituality and workplace Definitions , models and ideas for. *Journal of Managerial Psychology*, 17(3), 203–218. doi:10.1108/02683940210423114
- Wikhamn, W., Hall, A. T., & Hall, A. T. (2014). Accountability and satisfaction : organizational support as a moderator. *Journal of Management*, 29(5), 458–471. doi:10.1108/JMP-07-2011-0022