

**PENGARUH RESILIENSI, KETERIKATAN KERJA, DAN
KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi Kasus : Bank Syariah Indonesia KC Yogyakarta Kusumane gara)



**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

Oleh
Muhammad Hanif Ibrahim
NIM: 18108020068

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2022

**PENGARUH RESILIENSI, KETERIKATAN KERJA, DAN
KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi Kasus :Bank Syariah Indonesia KC Yogyakarta Kusumane gara)



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATASATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

Oleh:

Muhammad Hanif Ibrahim

NIM: 18108020068

DOSEN PEMBIMBING:

Syayyidah Maftuhatul Jannah, SE., M.Sc

NIP: 19920616 000000 2 301

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN
KALIJAGA YOGYAKARTA
2022**

SURAT PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-297/U.n.02/DEB/PP.00.9/02/2022

Tugas Akhir dengan judul

: PENGARUH RESILIENSI, KETERIKATAN KERJA, DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS : BANK SYARIAH INDONESIA KC YOGYAKARTA KUSUMANEGARA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD HANIF IBRAHIM
Nomor Induk Mahasiswa : 18108020068
Telah diujikan pada : Senin, 31 Januari 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Syayyidah Maftuhatul Jannah, SE., M.Sc
SIGNED

Valid ID: 62151206cc6f6c



Pengaji I
Jauhar Paradis, S.H.I., M.A.
SIGNED

Valid ID: 6214509910949



Pengaji II
Rosyid Nur Anggara Putra, SPd., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6201bcfa6808a



Yogyakarta, 31 Januari 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dr. Afidawaiza, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 621701a9eb6282

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Muhammad Hanif Ibrahim

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Muhammad Hanif Ibrahim

NIM : 18108020068

Judul Skripsi : "Pengaruh Resiliensi, Keterikatan Kerja, Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus : Bank Syariah Indonesia Kc Yogyakarta Kusumanegara)"

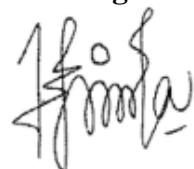
Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 24 Januari 2022

Pembimbing



Syayyidah Maftuhatul Jannah, SE., M.Sc

NIP: 19920616 000000 2 301

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Hanif Ibrahim
NIM : 18108020068
Jurusan/ Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Resiliensi, Keterikatan Kerja, Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus : Bank Syariah Indonesia KC Yogyakarta Kusumanegara)” adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 24 Januari 2022

Yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJOGO
YOGYAKARTA



Muhammad Hanif Ibrahim
NIM. 18108020068

**PERNYATAAN KEPENTINGAN AKADEMIS PERSETUJUAN
PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Hanif Ibrahim

NIM : 18108020068

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada universitas islam negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti NonEkslusif (*Non-Ekslusif Royalty – Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Resiliensi, Keterikatan Kerja, Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus : Bank Syariah Indonesia KC Yogyakarta Kusumane gara)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan bebas royalty nonekslusif ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media atau/formatkan mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasi tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 24 Januari 2021



Muhammad Hanif Ibrahim
18108020068

HALAMAN MOTTO

**“... boleh jadi kamu menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu,
dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik
bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui”**

(Al-Baqarah : 216)

**“Buruan sukses! Saingan mu bukan orang-orang seumuran mu,
bukan juga orang-orang yang lebih pintar dari kamu, dan
bukan pula orang-orang yang lebih kaya dari kamu. Tapi!
Saingan kamu sesungguhnya adalah umur orang tua mu”**

(ANONIM)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Last but not least,

I wanna thank me, for believing in me.

I wanna thank me, for doing all these hard work.

I wanna thank me, for having no days off.

I wanna thank me, for never quitting.

I wanna thank me, for always being a giver

And trying to give more than I receive.

*I wanna thank me, for trying to do more right than
wrong.*

I wanna thank me, for just being me all time.

**SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsoran Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
'	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba"	B	Be
ت	Ta"	T	Te
ث	Ša"	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha"	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha"	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra"	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta"	ṭ	Te (dengan titik di bawah)

ظ	Za"	z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	„Ain	„	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa"	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha"	H	Ha
ء	Hamza H	`	Apostrof
ي	Ya"	Y	Ye

B. Konsoran Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

مَعْدَةٌ	Ditulis	Muta "addidah
عَدَةٌ	Ditulis	„iddah

C. Ta'Marbuttah

Semua ta" marbuttah ditulis dengan h, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حِكْمَةٌ	Ditulis	Hikmah
عِلْمٌ	Ditulis	„illah
كَرَمَةُ الْأَوْلَاءِ	Ditulis	Karamah al auliya "

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

---	Fathah	Ditulis	A
-- -	Kasrah	Ditulis	I
-- - -	Dammah	Ditulis	U
نَعْلٌ	Fathah	Ditulis	<i>Fa "ala</i>
ذَكْرٌ	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
بَذْهَبٌ	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	A
جَاهِلٌ	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. Fathah+ya" mati	Ditulis	A
تَنْسِي	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. Kasrah+ya"mati	Ditulis	I
كَرِيمٌ	Ditulis	<i>Karim</i>
4. Dhammah + wawu mati	Ditulis	U
فُروْضٌ	Ditulis	<i>Furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. Fathah+ya" mati	Ditulis	Ai
بَنَاكُمٌ	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
نَوْلٌ	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>A "antum</i>
أَعْدَتْ	Ditulis	<i>U "iddat</i>
لَئِنْ شَرِكْتَمْ	Ditulis	<i>La "in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif+Lam

1. Bila diikuti huruf *qamariyyah* maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

لَوْرَآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
الْإِيمَان	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* maka ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَا	Ditulis	<i>As-sama "</i>
السَّيَامِسْ	Ditulis	<i>Asy- syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذُوِيِ الْبُرُودْ	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أَهْلَ السُّنْنَة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, taufiq dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan. Sholawat serta salam senantiasa telah tercurahkan keharibaan Nabi Agung Muhammad SAW. Beliau adalah nabi yang patut kita teladani akhlaknya sampai datangnya hari akhir. Semoga kita semua dapat mengikuti teladan beliau. Aamiin.

Skripsi ini merupakan wujud karya terakhir saya sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulisan tugas akhir ini tidak mungkin dapat penulis selesaikan sendiri, tentunya ada banyak sekali bantuan dari pihak lain, selain diri sendiri. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al-Makin, S.Ag., M.Ag, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag. selalu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Syayyidah Maftuhatul Jannah, SE., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak sekali memberikan bimbingan, arahan, perbaikan dengan penuh kesabaran serta memberikan dukungan dari awal proses skripsi saya sampai tahap akhir skripsi.
5. Bapak Alex Fahrur Riza S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu mengarahkan, membimbing penulis selama menempuh pendidikan, meluangkan waktu, dan memberikan semangat kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.

7. Seluruh pegawai dan staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Pimpinan dan seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia KC Yogyakarta Kusumane gara yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melaksanakan penelitian dan me luangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
9. Orang tua tercinta ayah Indra Irianto dan ibu Lela Melati, serta adik-adik saya Nabilah dan Zahra. Terimakasih atas segala doa, dukungan, motivasi, pengorbanan dan kasih sayang yang diberikan. Semoga senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, rezeki, dipermudah segala urusannya dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
10. Kepada seluruh keluarga besar yang senantiasa selalu mendoakan.
11. Kepada sahabat penulis yang tidak dapat di sebutkan satu persatu, terimakasih untuk segala kebaikan serta dukungannya agar saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
12. Keluarga besar HMPS Perbankan Syariah 2020 yang telah memberikan saya banyak pelajaran dan pengalaman yang sangat berharga mengenai organisasi selama di perkuliahan ini.
13. Keluarga besar Forum Studi Ekonomi dan Bisnis Islam (ForSEBI) yang telah menjadi salah satu wadah saya dalam berproses, tempat saya menggapai semua impian dan sebagai organisasi terbaik yang sangat banyak berjasa saat masa menjadi mahasiswa.
14. Teman-teman Pengurus Harian ForSEBI (Aziz, Rani, Hacuta, Fitriah, Zuni, Nung, Annis, Yuli) yang telah menjadi partner terbaik selama masa kuliah dan telah mendukung saya dalam banyak hal.
15. Keluarga besar Unit Kegiatan Mahasiswa Taekwondo UIN Sunan Kalijaga yang telah menjadi wadah berdiskusi, menyalurkan hobi dan juga tempat bertumbuh yang menjadi organisasi kedua terbaik saya selama menjadi mahasiswa.
16. Keluarga besar KKN 105 Kalirejo, terima kasih atas keakraban, kehangatan, kekompakkan, suka duka, canda tawa serta memori yang tercipta sampai saat

- ini.
17. Keluarga besar Badan Pekerja Nasional FoSSEI Nasional yang telah menjadi organisasi terakhir saya di perkuliahan tempat mewujudkan cita-cita besar saya sebagai mahasiswa ekonomi islam.
 18. Seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa memudahkan segala urusan serta membela seluruh kebaikan dengan hal yang lebih baik lagi. Peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu kritik serta saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi kita semua. Aamiin.

Yogyakarta, 24 Januari 2022

Hormat Saya,



DAFTAR ISI

SURAT PENGESAHAN SKRIPSI	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERNYATAAN KEPENTINGAN AKADEMIS PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK.....	xx
<i>ABSTRACT.....</i>	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Teori COR (Conservation of Resources).....	9
B. <i>Job Satisfaction</i> (Kepuasan Kerja)	10
C. <i>Resilience</i> (Resiliensi).....	14

D. <i>Work Engagement</i> (Keterikatan Kerja)	18
G. <i>Emotional Intelligence</i> (Kecerdasan Emosional).....	18
H. Penelitian Terdahulu.....	25
I. Pengembangan Hipotesis	29
C. Kerangka Berpikir	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis dan Sumber Data Penelitian	33
B. Populasi dan Sampel.....	34
C. Teknik Pengumpulan Data.....	35
D. Definisi Konsep dan Operasional	35
E. Skala Pengukuran.....	37
F. Metode Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Hasil dan Analisis	46
C. Pembahasan	53
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Implikasi Penelitian	62
C. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	62
Lampiran 1	xxiii
Lampiran 2	xxx
Lampiran 3	xl
Lampiran 4	xlv

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Definisi dan Indikator Variabel Dependen.....	35
Tabel 3.2 Definisi dan Indikator Variabel Independen.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.4. Hasil Uji Inner Model.....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Hipotesis.....	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4.2 Hasil Uji Hipotesis.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	xxiii
Lampiran 2.....	xxx
Lampiran 3.....	xl
Lampiran 4.....	xlv



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Resiliensi, Keterikatan Kerja, Dan Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Bank Syariah Indonesia KC Yogyakarta Kusumane gara. Metode analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* dengan menggunakan pendekatan *Partial Least Squares* menggunakan alat analisis WarpPLS 5.0. Teknik Sampling yang digunakan yaitu *Nonprobability Sampling* dengan metode sampling jenuh dengan menggunakan 31 responden dari karyawan Bank Syariah Indonesia KC Yogyakarta Kusumanegara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Resiliensi, Keterikatan Kerja, Dan Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia KC Yogyakarta.

Kata Kunci: Resiliensi, Keterikatan Kerja, Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of resilience, work engagement, and emotional intelligence on employee work at Bank Syariah Indonesia KC Yogyakarta Kusumanegara. The analytical method used is Structural Equation Modeling using the Partial Least Squares approach using the WarpPLS 5.0 analysis tool. Sampling technique used is Nonprobability Sampling with saturated sampling method using 31 respondents from employees of Bank Syariah Indonesia KC Yogyakarta Kusumanegara. The results showed that resilience, work engagement, and emotional intelligence had a significant influence on the work of the employees of Bank Syariah Indonesia KC Yogyakarta.

Keywords: Resilience, Work Engagement, Emotional Intelligence, Job Satisfaction



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi atau perusahaan perlu memperhatikan sumber daya manusia di dalamnya. Hal ini penting karena ketika karyawan merasa kebutuhannya terpenuhi, karyawan akan cenderung menampilkan kinerja maksimal untuk perusahaan (Masharyono, 2015). Perhatian kepada karyawan tidak boleh diabaikan, karena dapat memacu karyawan untuk bekerja secara efektif demi tercapainya visi dan misi perusahaan (Senen et al., 2016).

Penelitian dari Andriany (2019) menyatakan bahwa perusahaan harus dapat memahami perilaku karyawan dan memastikan kebutuhannya dapat terpenuhi, sehingga karyawan dapat merasa puas ketika bekerja. Mereka akan bekerja secara maksimal ketika mereka merasa puas, hal ini karena mereka merasa semua kebutuhannya telah terpenuhi (Zainal et al., 2014). Menurut (Paterson et al., 2014) kepuasan adalah cara pandang seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan cerminan seseorang dalam memandang dirinya sebagai individu dalam konteks pekerjaan, biasanya dilihat dari kebutuhan psikologis yang didapatkan dari lingkungan tempat kerja mereka (Hanna et al., 2017).

Kepuasan kerja akan menjadi faktor utama yang membuat seseorang bertahan di suatu perusahaan. Akan menarik apabila kepuasan kerja dikaji pada perusahaan yang telah melakukan merger, seperti peristiwa mergernya tiga bank syariah yang ada di Indonesia, yakni Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah pada Februari 2021 dengan nama entitas baru yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (Wiyono, 2021). Hal ini menarik karena menurut penelitian dari Nuari (2016) mengatakan bahwa ketika beberapa perusahaan melakukan merger, perusahaan-perusahaan itu akan menghadapi beberapa resiko salah satunya yaitu resiko operasional dalam hal diferensiasi budaya atau kultur. Diferensiasi tersebut disebabkan oleh pertemuan beberapa perusahaan yang berbeda dari sisi kebiasaan, nilai, bahkan juga negaranya.

Dalam penelitian ini menggunakan objek BSI yang merupakan gabungan dari tiga bank syariah. Dari ketiga bank tersebut memiliki kebudayaan dan kultur yang berbeda dalam menjalankan usahanya, misalnya BRI Syariah memiliki budaya kerja seperti profesional, antusias, penghargaan SDM, tawakal, integritas, orientasi bisnis, dan kepuasan pelanggan. Selain itu, BNI Syariah memiliki budaya kerja seperti profesionalisme, integritas, orientasi pelanggan, dan perbaikan tiada henti. Sedangkan BSM memiliki budaya kerja yaitu *excellence, teamwork, humanity, integrity, costumer focus*. Dengan berbagai perbedaan tersebut, peneliti mengambil objek BSI Kusumanegara Yogyakarta yang merupakan

ex dari BNI Syariah untuk melihat kepuasan kerja karyawan akibat terjadinya merger bank syariah.

Berdasarkan teori keadilan Adams (1963) mengatakan kepuasan seseorang akan sangat tergantung dari situasi dan kondisi dari suatu perusahaan. Perusahaan yang tumbuh ada kalanya mengalami situasi perubahan, perubahan tersebut akan memunculkan konflik dimana karyawan tidak puas saat mengalami perubahan baik dari sisi internal maupun eksternal. Namun, sikap penerimaan dan penolakan tergantung dari mana seseorang memandang persoalan dan akan sangat berpengaruh kepada kepuasan kerja karyawan (Hagemeister & Volmer, 2017). Pemerintah disini memainkan peran penting yakni menjadi pihak ketiga untuk sebisa mungkin dapat menghilangkan konflik internal yang terjadi antar perusahaan yang melakukan merger supaya keadaan operasional pascamerger tidak terganggu (Wiratmini, 2020).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori COR (Conservation of Resources) atau dalam bahasa Indonesia yaitu teori konservasi sumber daya. Menurut teori ini, seseorang atau individu akan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memperoleh, menjaga, atau mempertahankan sumber daya yang dimilikinya. Menurut Hobfoll et al (1995) mengatakan sumber daya seseorang dibagi menjadi 4 kategori, antara lain: objek (rumah, telepon, dll), karakteristik personal (optimisme dan harapan), kondisi (pekerjaan yang stabil dan kesehatan yang baik), dan energi (pengetahuan).

Apabila seseorang merasa kehilangan keempat sumber daya tersebut mereka berada dalam “keadaan negatif”, contohnya seseorang akan mengalami stres, ketidakpuasan kerja, mengalami depresi atau tekanan. Oleh karena itu peneliti mengusulkan variabel resiliensi karena mewakili salah satu sumber daya dari teori COR, yaitu sumberdaya personal. Amir & Standen (2012) mengatakan jika salah satu dimensi dari resiliensi adalah kemauan bertahan dan disiplin dalam menghadapi kesulitan ketika terjadi perubahan lingkungan pekerjaan. Dengan adanya resiliensi, karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan lebih ringan, berpikir positif, dan tidak memikirkan keadaan sulit yang terjadi pada dirinya. Dengan demikian, karyawan akan merasa mencapai titik kepuasan kerja yang lebih tinggi (Nuari, 2016).

Selain resiliensi, variabel lain yang dapat dikaitkan dengan kepuasan kerja adalah *emotional intelligence*. Variabel *emotional intelligence* peneliti wakilkan untuk mewakili sumber daya energi dari konsep COR teori. Prati et al (2003) mengatakan *emotional intelligence* atau kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan tingkat kecemerlangannya untuk merespon segala sesuatu dalam dirinya sendiri ataupun ketika dihadapkan oleh masalah dalam pekerjaannya. Adanya merger bank syariah membuat keadaan lingkungan kerja berubah, oleh karena itu karyawan dituntut untuk berpikir cerdas untuk tetap berada pada kinerja yang baik dan menghasilkan hasil kerja yang baik pula (Sojka & Deeter-Schmelz, 2002). Penelitian dari Thomas (2009) mengatakan bahwa

kecerdasan emosional sangat berhubungan erat terhadap kepuasan kerja. Karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi, akan tinggi pula tingkat kepuasan kerjanya.

Selain resiliensi dan keterikatan kerja, variabel yang terkait dengan kepuasan kerja adalah *work engagement*. *Work Engagement* atau keterikatan kerja peneliti usulkan untuk mewakili sumberdaya kondisi dalam konsep COR teori. *Work engagement* akan membuat perasaan positif, motivasi dan pekerjaan yang berhubungan dengan keadaan psikologis ditandai dengan semangat, dedikasi dan penghayatan karyawan (Schaufeli, 2017). Hal ini telah di konfirmasi oleh penelitian dari Handayani (2012) bahwa kepuasan kerja adalah cerminan dari perasaan seseorang kepada pekerjaan dan lingkungan kerjanya. Apabila karyawan memiliki sikap positif, akan tinggi pula tingkat kepuasan kerjanya (Handayani, 2012). Oleh karena itu, ketika karyawan memiliki perasaan positif dan semangat dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan akan merasakan kepuasan kerja.

Penelitian mengenai kepuasan kerja karyawan bank syariah di Indonesia sudah banyak dilakukan (Murtani, 2019; Juliati, 2012; Isnaini, 2017; Alfani, 2018). Namun, penelitian ini berbeda dari penelitian terdahulu dikarenakan dilakukan di masa pandemi Covid-19. Selain itu objek penelitian ini menggunakan bank syariah setelah melakukan merger yaitu Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Resiliensi, Keterikatan Kerja, Dan Kecerdasan Emosional Terhadap

Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus : Bank Syariah KC Yogyakarta Kusumane gara)

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, pokok permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh resiliensi terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh keterikatan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia?

C. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh resiliensi terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk menguji pengaruh keterikatan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Ambarukmo

Hasil penelitian ini dapat dijadikan evaluasi dan masukan yang membangun untuk organisasi, serta dapat menjadi rujukan dalam membuat kebijakan yang tepat dalam rangka mengelola organisasi secara efektif.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu referensi untuk melakukan penelitian dibidang manajemen sumber daya manusia terutama yang berkait tentang Resiliensi, Keterikatan Kerja, Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja

3. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan gambaran dalam menerapkan teori dan konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang diperoleh selama kuliah kedalam praktisi yang sangat berharga.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini berisi pemaparan secara singkat tentang isi dari setiap bab dalam skripsi, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan penjelasan yang bersifat umum, diantaranya adalah latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan teori-teori yang mendasari masalah yang ingin diteliti. Selain itu bagian ini menjelaskan penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka berpikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional, menentukan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang deskripsi obyek penelitian serta hasil analisis data sekaligus interpretasi hasil sebagai pembahasan penelitian yang diperoleh dari objek penelitian.

BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari seluruh penelitian, implikasi dari hasil penelitian, serta saran-saran dan masukan yang berguna dimasa yang akan datang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan hasil olah data *Structural Equation Modeling Partial Least Square* menggunakan WarpPLS 5.0 dengan jumlah sampel 31 karyawan berupa kuesioner yang dibagikan ke seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia KC Yogyakarta Kusumane gara, dapat disimpulkan yaitu:

1. Resiliensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan
2. Keterikatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan
3. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan

B. Implikasi Penelitian

Hasil penelitian yang dihasilkan dapat dimanfaatkan oleh departemen Sumber Daya Manusia untuk membuat kebijakan dan strategi mengenai kepuasan kerja di saat situasi merger perusahaan. Selain itu, hasil penelitian dapat dimanfaatkan manajemen untuk mendorong karyawan dan lebih dapat memberikan kepercayaan kepada karyawan supaya karyawan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan karena kepuasan mereka terpenuhi.

C. Saran

1. Bagi BSI KC Yogyakarta Kusumanegara

BSI KC Yogyakarta Kusumanegara dapat menggunakan penelitian ini dalam rangka untuk mengevaluasi secara keseluruhan karyawan supaya kejadian merger bank syariah tidak memberikan dampak negatif kepada karyawan dalam bekerja dan supaya kepuasan kerja di lingkungan karyawan dapat terjaga.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain seperti *self esteem* dan *self efficacy* yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menambahkan jumlah responden dengan cara menambah objek penelitian menjadi beberapa objek BSI di suatu kabupaten atau kota supaya dapat generalisasi hasil penelitian yang lebih baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

- Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422.
- Alfani, M. H. (2018). Analisis Pengaruh Quality Of Work Life (QWL) Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 1(1), 1–13.
- Amir, M. T., & Standen, P. (2012). Employee resilience in organizations: Development of a new scale. *26th Australian New Zealand Academy of Management Conference, Perth, Western Australia*.
- Andriany, D. (2019). Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Repex Perdana Internasional (Licensee of Federal Express) Medan. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 1(1), 392–398.
- Arikunto, S. (2014). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods). *Bandung: Alfabeta*.
- Bakker, A., B. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current direction in psychological science*. 20(4), 265–269.
- Bonanno, G. A. (2004). Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? *American Psychologist*, 59(1), 20.

- Çankır, B., & Arıkan, S. (2019). Examining work engagement and job satisfaction variables in their relations with job performance and intention to quit. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 1133–1150.
- Çekmecelioğlu, H. G., Günsel, A., & Ulutaş, T. (2012). Effects of emotional intelligence on job satisfaction: An empirical study on call center employees. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58, 363–369.
- Cheung, F. M., van de Vijver, F. J., & Leong, F. T. (2011). Toward a new approach to the study of personality in culture. *American Psychologist*, 66(7), 593.
- Chiva, R., & Alegre, J. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: The role of organizational learning capability. *Personnel Review*.
- Citradewi, A., & Soebandono, J. P. (2017). *Pengaruh totalitas kerja dan modal psikologis terhadap kepuasan kerja driver Gojek di Jakarta Selatan*.
- Cote, S., & Miners, C. T. (2006). Emotional intelligence, cognitive intelligence, and job performance. *Administrative Science Quarterly*, 51(1), 1–28.
- Coutu, D. L. (2002). How resilience works. *Harvard Business Review*, 80(5), 46–56.
- Dalal, R. S., Baysinger, M., Brummel, B. J., & LeBreton, J. M. (2012). The relative importance of employee engagement, other job attitudes, and trait affect as predictors of job performance. *Journal of Applied Social Psychology*, 42, E295–E325.

- Dalkrani, M., & Dimitriadis, E. (2018). The Effect of Job Satisfaction on Employee Commitment. *International Journal of Business & Economic Sciences Applied Research*, 11(3).
- Downes, M., Thomas, A. S., & Singley, R. B. (2002). Predicting expatriate job satisfaction: The role of firm internationalization. *Career Development International*.
- Effendi, S. A., & Romas, M. Z. (2017). Hubungan kepuasan kerja dengan absensi karyawan pada divisi pertambangan PT X. *Jurnal Psikologi*, 10(1).
- Floudas, C. A., & Pardalos, P. M. (2008). *Encyclopedia of optimization*. Springer Science & Business Media.
- Fonny, F. (2005). *Hubungan Resiliensi Dan Prestasi Akademik Pada Anak Tuna Runggu. Studi Pada Anak Di Masa Pertengahan* [PhD Thesis]. Universitas Tarumanagara.
- Garg, K., Dar, I. A., & Mishra, M. (2018). Job satisfaction and work engagement: A study using private sector bank managers. *Advances in Developing Human Resources*, 20(1), 58–71.
- Garmezy, N. (1991). Resiliency and vulnerability to adverse developmental outcomes associated with poverty. *American Behavioral Scientist*, 34(4), 416–430.
- Ghozali, I. (2014). Structural equation modeling metode alternatif dengan partial least square (PLS) dilengkapi Software SmartPLS 3.00 Xistat 2014 dan WarpPLS 4.0. *Edisi Ke-4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang*.

- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. *BP Undip. Semarang.*
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (2000). Kecerdasan Emosi: Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi Daripada IQ, Alih Bahasa: T. Hermay, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gross, J. J. (2014). *Emotion regulation: Conceptual and empirical foundations*.
- Hadi, S. (1991). *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai*. FP UGM.
- Hagemeister, A., & Volmer, J. (2017). Do social conflicts at work affect employees' job satisfaction? The moderating role of emotion regulation. *International Journal of Conflict Management*.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152.
- Halbesleben, J. R., Neveu, J.-P., Paustian-Underdahl, S. C., & Westman, M. (2014). Getting to the “COR” understanding the role of resources in conservation of resources theory. *Journal of Management*, 40(5), 1334–1364.
- Handayani, A. (2012). Hubungan kepuasan kerja dan dukungan sosial dengan persepsi perubahan organisasi. *Jurnal Insan Media Psikologi*, 12(3).
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen personalia dan sumberdaya manusia*. BPFE.

- Hanna, B., Kee, K. F., & Robertson, B. W. (2017). Positive impacts of social media at work: Job satisfaction, job calling, and Facebook use among co-workers. *SHS Web of Conferences*, 33, 00012.
- Herrman, H., Stewart, D. E., Diaz-Granados, N., Berger, E. L., Jackson, B., & Yuen, T. (2011). What is resilience? *The Canadian Journal of Psychiatry*, 56(5), 258–265.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513.
- Hobfoll, S. E. (1991). Traumatic stress: A theory based on rapid loss of resources. *Anxiety Research*, 4(3), 187–197.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, 50(3), 337–421.
- Hobfoll, S. E., Dunahoo, C. A., & Monnier, J. (1995). Conservation of resources and traumatic stress. In *Traumatic stress* (pp. 29–47). Springer.
- Isnaini, H. N. (2017). *Analisis pengaruh work family conflict, religiusitas terhadap komitmen organisasi dan kinerja karyawan dengan variabel intervening kepuasan kerja pada bank syariah di yogyakarta*.
- Jackson, R., & Watkin, C. (2004). The resilience inventory: Seven essential skills for overcoming life's obstacles and determining happiness. *Selection & Development Review*, 20(6), 13–17.

- Jernigan, I. E., Beggs, J. M., & Kohut, G. F. (2002). Dimensions of work satisfaction as predictors of commitment type. *Journal of Managerial Psychology*.
- Juliaty, A. (2012). *Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bank muamalat Indonesia cabang Cirebon* [PhD Thesis]. IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
- Karanika-Murray, M., Duncan, N., Pontes, H. M., & Griffiths, M. D. (2015a). Organizational identification, work engagement, and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*.
- Karanika-Murray, M., Duncan, N., Pontes, H. M., & Griffiths, M. D. (2015b). Organizational identification, work engagement, and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*.
- Kemie, S. S., & Purba, S. D. (2019). Efek Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Keterikatan Kerja dan Manajemen Karirterhadap Keinginan untuk Tetap Tinggal di Dalam Organisasi (Studi Terhadap Para Pengajar di Akademi Atckr). *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 15(1), 177–194.
- Keye, M. D., & Pidgeon, A. M. (2013). Investigation of the relationship between resilience, mindfulness, and academic self-efficacy. *Open Journal of Social Sciences*, 1(6), 1–4.
- Kim-Soon, N., & Manikayasagam, G. (2015). Employee engagement and job satisfaction. *Retrieved January, 14, 2017*.

- Kindt, M. T. (2006). *Building population resilience to terror attacks: Unlearned lessons from military and civilian experience.* USAF COUNTERPROLIFERATION CENTER MAXWELL AFB AL.
- Kumpfer, K. L. (2002). Factors and processes contributing to resilience. In *Resilience and development* (pp. 179–224). Springer.
- Larson, M., & Luthans, F. (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of Leadership & Organizational Studies, 13*(2), 75–92.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In MD Dunnette. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1297–1349.
- Lok, P., & Crawford, J. (2001). Antecedents of organizational commitment and the mediating role of job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*.
- Lumley, E. J., Coetzee, M., Tladinyane, R., & Ferreira, N. (2011). Exploring the job satisfaction and organisational commitment of employees in the information technology environment. *Southern African Business Review, 15*(1).
- Malik, P., & Garg, P. (2020). Learning organization and work engagement: The mediating role of employee resilience. *The International Journal of Human Resource Management, 31*(8), 1071–1094.

- Mancheno-Smoak, L. (2008). The human resource craze: Human performance improvement and employee engagement. *Organization Development Journal*, 26(1), 69.
- Masharyono, M. (2015). Pengaruh Job Characteristic Terhadap Semangat Kerja Pegawai. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 3(3), 813–830.
- McEwen, K. (2011). *Building resilience at work*. Australian Academic Press.
- Merissa, B. (2018). Pengaruh work engagement terhadap turnover intention melalui job satisfaction sebagai variabel mediasi pada PT. Lotte Shopping Indonesia Sidoarjo. *Agora*, 6(1).
- Moura, D., Orgambídez-Ramos, A., & de Jesus, S. N. (2015a). Psychological empowerment and work engagement as predictors of work satisfaction: A sample of hotel employees. *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*, 3(2), 125–134.
- Moura, D., Orgambídez-Ramos, A., & de Jesus, S. N. (2015b). Psychological empowerment and work engagement as predictors of work satisfaction: A sample of hotel employees. *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*, 3(2), 125–134.
- Murphy, D., Barry, M., & Vaughn, B. (2013). *Positive Mental Health: Resilience*. *Child Trends*, 3 (January), 1–6.
- Murtani, A. (2019). Pengaruh Pengembangan Karyawan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. Bank Sumut Syariah Cabang Medan. *Jurnal Al-Qasd Islamic Economic Alternative*, 1(2), 177–188.

- Narimawati, U. (2008). Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif, teori dan aplikasi. *Bandung: Agung Media*, 9.
- Niaz, V. (2006). Role of faith and reliance in recovery from phsyco-trauma. *Pakistan Journal of Medical Sciences Quarterly*, 22(2), 204–207.
- Nuari, N. A. (2016). Quality of work life and job satisfaction of nurses in Amelia Hospital Pare. *Jurnal Ners Dan Kebidanan*, 3(1), 1–7.
- Oktari, P. W. R., & Putra, M. S. (2015). *Pengaruh Emotional Intelligence (Ei) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Adhi Jaya Sunset Hotel Kuta, Bali* [PhD Thesis]. Udayana University.
- Ong, A. D., & Bergeman, C. S. (2004). Resilience and adaptation to stress in later life: Empirical perspectives and conceptual implications. *Ageing International*, 29(3), 219–246.
- Paterson, T. A., Luthans, F., & Jeung, W. (2014). Thriving at work: Impact of psychological capital and supervisor support. *Journal of Organizational Behavior*, 35(3), 434–446.
- Perrin, T. (2003). *Working today: Understanding what drives employee engagement*.
- Prati, L. M., Douglas, C., Ferris, G. R., Ammeter, A. P., & Buckley, M. R. (2003). Emotional intelligence, leadership effectiveness, and team outcomes. *The International Journal of Organizational Analysis*.
- Rahmawati, S. W. (2013). Employee resiliencies and job satisfaction. *Journal of Educational, Health and Community Psychology*, 2(1), 30–37.

- Reus, T. H., & Liu, Y. (2004). Rhyme and reason: Emotional capability and the performance of knowledge-intensive work groups. *Human Performance*, 17(2), 245–266.
- Ridwan, M. B. A. (2015). Buku Dasar-Dasar Statistik. Bandung: CV Alfabeta.
- Rothmann, S. (2008). Job satisfaction, occupational stress, burnout and work engagement as components of work-related wellbeing. *SA Journal of Industrial Psychology*, 34(3), 11–16.
- Ryff, C. D., & Singer, B. (2003). *Flourishing under fire: Resilience as a prototype of challenged thriving*.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*.
- Schaufeli, W. B. (2017). General engagement: Conceptualization and measurement with the Utrecht General Engagement Scale (UGES). *Journal of Well-Being Assessment*, 1(1), 9–24.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92.
- Senen, S. H., Masharyono, M., Triananda, N., & Sumiyati, S. (2016). *The Employee Performance Influenced by Communication: A Study of BUMD in Indonesia*.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Penerbit Andi.

- Sojka, J. Z., & Deeter-Schmelz, D. R. (2002). Enhancing the emotional intelligence of salespeople. *American Journal of Business*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Suleman, Q., Syed, M. A., Mahmood, Z., & Hussain, I. (2020). Correlating emotional intelligence with job satisfaction: Evidence from a cross-sectional study among secondary school heads in Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan. *Frontiers in Psychology*, 11, 240.
- Sy, T., Tram, S., & O'hara, L. A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 461–473.
- Tedeschi, R. G., & Kilmer, R. P. (2005). Assessing strengths, resilience, and growth to guide clinical interventions. *Professional Psychology: Research and Practice*, 36(3), 230.
- Thomas, K. W. (2009). *Intrinsic motivation at work: What really drives employee engagement*. Berrett-Koehler Publishers.
- Tonnisen, U. K., & Ie, M. (n.d.). *Pengaruh Kompensasi Dan Resiliensi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*.
- Tugade, M. M., & Fredrickson, B. L. (2004). Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86(2), 320.
- Ucho, A., Mkavga, T., & Onyishi, I. E. (2012). Job satisfaction, gender, tenure, and turnover intentions among civil servants in Benue State.

Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 3(11), 378–387.

Udechukwu, I. I. (2000). *The relationship between job satisfaction, organizational commitment, intentions to quit, and perceived alternative employment in the assessment of employee turnover: A study of correctional officers*. ProQuest.

Varshney, D., & Varshney, N. K. (2017). The effect of resilience on performance and job satisfaction among construction managers in Saudi Arabia. *Global Business And Organizational Excellence*, 36(5), 36–45.

Virk, H. K. (2011). Impact of emotional intelligence on job satisfaction, organizational commitment and perceived success. *International Journal of Arts & Sciences*, 4(22), 297.

Wagnild, G. M., & Young, H. M. (1993). Development and psychometric. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165–17847.

Wahyudi, A., Partini, S., & Dahlan, U. A. (2018). Factors Affecting Individual Resilience. *Advances in Social Science, Education, Anf Humanities Research*, 173, 21–22.

Wellins, R., & Concelman, J. (2005). Creating a culture for engagement. *Workforce Performance Solutions*, 4(1), 1–4.

Wiratmini, N. P. E. (2020). Merger Bank Syariah BUMN, Semua Karyawan Diangkut jadi Keluarga Besar. *Bisnis. Com*.

- Wiyono, W. M. (2021). Dampak Merger 3 (Tiga) Bank Syariah Bumn Terhadap Perkembangan Ekonomi Syariah. *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma*, 23(1), 65–73.
- Wong, P. T., Wong, L. C., & Scott, C. (2006). Beyond stress and coping: The positive psychology of transformation. In *Handbook of multicultural perspectives on stress and coping* (pp. 1–26). Springer.
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management*, 33(5), 774–800.
- Yu, X., & Zhang, J. (2007). Factor analysis and psychometric evaluation of the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC) with Chinese people. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 35(1), 19–30.
- Yuniar, I., Nurtjahjanti, H., & Rusmawati, D. (2011). Hubungan antara kepuasan kerja dan resiliensi dengan organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan kantor pusat PT. BPD Bali. *Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dan Resiliensi Dengan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Karyawan Kantor Pusat Pt. Bpd Bali*, 9(1).
- Zainal, V. R., Hadad, M. D., & Ramly, M. (2014). Kepemimpinan dan perilaku organisasi. *Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 37, 26–35.