

Kecerdasan emosional, adaptabilitas karier, dan kepuasan karier pada *front line employees*

Lingga Sundagumilar Abqari^{1*}, Asep Mulyana¹, Yunizar¹, Muhammad Fajar Wahyudi Rahman²

¹Universitas Padjajaran, Bandung, Indonesia

²Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia

*Email korespondensi: lingga20002@mail.unpad.ac.id

Abstract

This study aims to advance research on career construction theory and cognitive-affective processing systems theory by examining the theorized but untested relationship between emotional intelligence, career adaptability and career satisfaction. More precisely, exploring the relationship between emotional intelligence, career adaptability, and career satisfaction. This research was conducted on frontline employees who interact directly with customers. The Structural Equation Model (SEM) approach, with the help of SmartPLS, was carried out in this quantitative study. The results found in this study are emotional intelligence which directly influences career adaptability and career satisfaction. Meanwhile, the effect of career adaptability on career satisfaction was not found. In addition, this study also found that the career adaptability variable had no effect in mediating the relationship between emotional intelligence and career satisfaction. The results of this study can motivate frontline employees to have the good emotional intelligence to adapt their careers for a promising future and achieve career satisfaction.

Keywords: career adaptability; career satisfaction; emotional intelligence; front line employees.

PENDAHULUAN

Dalam lingkungan yang kompetitif saat ini, banyak perusahaan jasa menemukan peran penting *front line employees* dalam proses pemberian layanan. *Front line employees* adalah aktor utama dalam proses pemberian layanan dan memainkan peran penting dalam kepuasan pelanggan. *Front line employees* adalah karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Hal ini biasanya berbeda dengan karyawan *back office* yang mungkin tidak pernah bertemu pelanggan. Contoh umum *front line employees* adalah *teller*, kasir, layanan pelanggan, penjualan, pemasaran, unit bisnis, konsultan, dan operasi (Bettencourt & Brown, 2003).

Mengatasi stres yang terkait dengan ketidakpastian karier dan ketidakpastian perubahan yang sedang berlangsung membutuhkan penyesuaian emosional dan kognitif yang sering. Untuk merespon secara efektif transisi karier, individu harus menampilkan kecerdasan emosional (Yitshaki, 2012) dan adaptabilitas karier (Savickas, 2005, 2013). Kecerdasan emosional seseorang diakui sebagai meta-kapasitas psikososial yang penting untuk keberhasilan adaptasi di berbagai bidang kehidupan, termasuk bidang karier. Namun, penelitian tentang kecerdasan emosional sebagai meta-kapasitas psikososial untuk beradaptasi dengan turbulensi dan stres masih terbatas (Jain, 2012; Puffer, 2011). Miao *et al.* (2017) menunjukkan bahwa individu dapat memanfaatkan kecerdasan emosional mereka untuk meningkatkan kepuasan karier mereka karena kecerdasan emosional membantu seseorang untuk mengalami perasaan yang lebih positif, untuk mengurangi perasaan negatif dan untuk mencapai tujuan kinerja. Dalam tulisan lain disebutkan bahwa kecerdasan Emosional adalah kemampuan untuk memahami, menggunakan, dan mengelola emosi anda sendiri dengan cara yang positif untuk mengurangi stres, komunikasi, kasih sayang, tantangan, dan konflik (Zhao *et al.*, 2021).

Ada lebih banyak bukti bahwa adaptabilitas karier adalah meta-kompetensi psikososial yang diperlukan untuk membuat transisi karier yang efektif. Adaptabilitas karier baru-baru ini mendapatkan momentum

sebagai meta-kapasitas psikososial yang penting untuk mengatasi secara positif kondisi pekerjaan yang kacau (Johnston *et al.*, 2013; Savickas, 2011). Adaptabilitas karier mewakili sumber daya individu (sikap, keyakinan, dan kompetensi) untuk merespons situasi dan tantangan terkait pekerjaan yang berpotensi menimbulkan stres (Johnston *et al.*, 2013; Savickas & Porfeli, 2012).

Penelitian tentang kecerdasan emosional dan karier telah dilakukan secara terpisah dalam konteks selain *call center* dan dalam kaitannya dengan berbagai variabel disposisional. Misalnya, kecerdasan emosional telah terbukti berhubungan dengan komitmen karier, manajemen diri karier, dan eksplorasi karier (Dahl *et al.*, 2008; Puffer, 2011). Adaptabilitas karier telah terbukti berhubungan dengan kepribadian, keterampilan kerja, orientasi kebahagiaan dan stres kerja (Johnston *et al.*, 2013), dan kesejahteraan umum dan profesional (Maggiori *et al.*, 2013). Adaptabilitas karier merupakan sumber daya psikologis yang memungkinkan individu guna menganggulangi tantangan yang tidak bisa ataupun yang bisa diduga dalam pengembangan karir individu (Pan *et al.*, 2018).

Kriteria objektif kesuksesan karier, seperti gaji, menghasilkan status sosial ekonomi yang lebih tinggi dan memungkinkan orang untuk memenuhi tanggung jawab pribadi mereka (Parkes & Langford, 2008), sehingga memungkinkan keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan hidup secara umum. Namun, untuk menguji kesuksesan karier, faktor subjektif yang membuat karyawan merasa puas juga harus dipertimbangkan, terutama di era digital saat ini, yang telah secara drastis mengubah fitur pekerjaan dan cara orang berkomunikasi satu sama lain dalam organisasi, mengurangi dan terkadang menghambat interaksi sosial (Abdel-Aziz *et al.*, 2016).

Sebagai kesuksesan subjektif karier, kepuasan karier menandakan kepuasan seorang karyawan berasal dari aspek intrinsik dan ekstrinsik kariernya (Kong *et al.*, 2012). Ada studi empiris yang telah meneliti hubungan antara dukungan sosial kerja, kepuasan karier, kinerja pemulihan layanan, dan/atau dukungan organisasi yang dirasakan (Armstrong-Stassen & Ursel, 2009; Karatepe, 2012). Meskipun terbatas dalam literatur saat ini, studi empiris telah menyelidiki pengaruh adaptabilitas karier pada kepuasan kerja atau kinerja tugas (Maggiori *et al.*, 2013; Zacher, 2015). Namun, apa yang kurang dalam pengetahuan saat ini adalah hubungan antara adaptabilitas karier dan kepuasan karier (Zacher, 2014). Pentingnya kepuasan karier sebagai hasil pekerjaan yang dihargai secara organisasi juga konsisten dengan pengamatan Deery & Jago (2015) bahwa perusahaan harus menawarkan peluang kemajuan karier yang layak. Jika tidak, sulit untuk mempertahankan kumpulan individu yang kompeten yang diharapkan puas dengan karier mereka di organisasi saat ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan adaptabilitas karier, terhadap kepuasan karier pada *front line employees*.

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Konstruksi Karier

Teori konstruksi karier digunakan sebagai landasan teoritis untuk menghubungkan kecerdasan emosional dan kepuasan karier melalui adaptabilitas karier. Menurut teori konstruksi karier, individu membangun karier mereka dengan memaksakan makna pada perilaku kejuruan dan pengalaman kerja mereka. Teori tersebut menekankan perlunya penyesuaian terus menerus, pengembangan dan implementasi konsep diri di semua tingkat tugas dan transisi kejuruan untuk mencapai kesuksesan dan kepuasan kerja. Teori konstruksi karier juga berpendapat bahwa jenis kepribadian kejuruan dan tugas pengembangan kejuruan membantu individu untuk beradaptasi dengan perubahan dan transisi kejuruan yang sering terjadi. Individu membutuhkan sumber daya koping tertentu untuk beradaptasi dengan perubahan ini dan memecahkan masalah yang terkait dengan tugas terkait pekerjaan saat ini dan yang diharapkan, trauma kejuruan, dan transisi dalam peran pekerjaan. Di sisi lain, individu menunjukkan perbedaan dalam hal karakteristik kejuruan seperti kemampuan, ciri kepribadian, dan konsep diri. Hal ini tidak mengherankan, karena tidak setiap individu memenuhi syarat untuk berbagai macam pekerjaan di pasar tenaga kerja yang kompetitif. Misalnya, pekerjaan layanan garis depan di industri perhotelan mengharuskan individu untuk berorientasi pada pelanggan, menanggapi berbagai permintaan pelanggan, dan mengelola pelanggan yang mengeluh. (Savickas, 2005).

Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Karier

Kecerdasan emosional merupakan faktor kunci sukses dalam bisnis dan mendefinisikannya sebagai kemampuan untuk mengenali perasaan sendiri dan perasaan orang lain untuk memotivasi dan juga mengelola emosi sendiri dalam hubungan (Goleman, 1995). Selama beberapa dekade terakhir, para ahli teori menjadi semakin tertarik pada topik kecerdasan emosional dan implikasinya terhadap hasil kehidupan (Extremera & Rey, 2016). Ini adalah faktor kunci dalam kriteria kesejahteraan dan kesehatan mental (Sanchez-Alvarez *et al.*, 2016). Saat ini, ada model sifat dan kemampuan kecerdasan emosional (Mayer *et al.*, 2008). Model sifat menggambarkan konsep tersebut sebagai konsepsi kecerdasan yang lebih luas yang mencakup sifat, keterampilan sosial, dan perilaku disposisional, sedangkan model kemampuan mengidentifikasi kecerdasan emosional sebagai seperangkat berbagai keterampilan, seperti kemampuan untuk memahami, mengakses, menghasilkan, menafsirkan, dan mengatur. Emosi. Kemampuan emosional ini memainkan peran penting dalam mempromosikan emosi positif dan membantu meningkatkan evaluasi kognitif orang tentang kepuasan hidup mereka. Keterampilan emosional dapat mengubah keseimbangan pengalaman yang efektif dari negatif menjadi positif dan mengarah pada kepuasan yang lebih tinggi (Sanchez-Alvarez *et al.*, 2016).

Pengetahuan yang baik tentang emosi orang lain dan kemampuan untuk mengelolanya dapat membantu seseorang untuk mendapatkan kesuksesan dan kepuasan dalam pekerjaannya. Orang yang memiliki tingkat kecerdasan emosional, stabilitas emosi, kapasitas regulasi suasana hati negatif, empati, afektif positif, perasaan menyenangkan, keseimbangan kebahagiaan, dan perkembangan psikologis yang lebih tinggi juga memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaannya. Pemahaman dan pengendalian emosi memainkan peran penting dalam memuaskan kehidupan individu dan lingkungan kerja (Colomeischi, 2014). Ramadhana & Rahmwati (2022) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang menikmati tingkat kecerdasan emosional yang tinggi cenderung mengalami suasana hati dan emosi yang lebih positif dan lebih puas dengan pekerjaannya, karena mereka lebih terampil dalam menilai, mengatur, dan mengarahkan emosinya sendiri (Trivellas *et al.*, 2013). Individu yang mampu mengelola dan memanfaatkan emosi mereka sendiri lebih mungkin untuk melaporkan kepercayaan diri yang lebih besar dalam kemampuan mereka untuk mencapai tujuan karier mereka dan berhasil di dunia bisnis. menunjukkan bahwa menjadi efisien secara emosional, mengarah pada kepuasan yang lebih tinggi, sehingga dapat mendorong kepuasan karier melalui emosi dan pemikiran yang positif (Agnes *et al.*, 2018). Dengan demikian, hipotesis untuk penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

H1: Kecerdasan emosional akan berhubungan positif dengan kepuasan karier.

Kecerdasan emosional dan Adaptabilitas Karier

Kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk dapat mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, serta kemampuan memotivasi diri, dan kemampuan untuk mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam berhubungan dengan orang lain (Azhar, 2018). Sejalan dengan prinsip teoritis teori sistem pemrosesan kognitif-afektif Mischel (1973), kecerdasan emosional individu memprediksi kemampuan beradaptasi karier mereka. Hipotesis ini didasarkan pada penelitian yang menunjukkan bahwa individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi memiliki fungsi adaptif yang lebih besar yang dihasilkan dari kesadaran yang lebih besar akan emosi mereka dan kapasitas yang lebih besar untuk mengintegrasikan pengalaman emosional dengan pikiran dan tindakan. Mengenali emosi diri dan mengelola emosi sendiri secara positif dapat memberikan kontribusi besar dalam menjelaskan keseluruhan kecerdasan emosional terhadap kemampuan adaptabilitas karir secara keseluruhan (Emmerling & Cherniss, 2003). Pernyataan tersebut seirama dengan hasil penelitian Fabio & Kenny (2014) yang menunjukkan bahwa apabila individu mempunyai kecerdasan emosional yang baik, individu mampu mengatasi tantangan karir dan mempunyai adaptasi karir yang baik dalam transisi karirnya serta berdampak positif dengan kepuasan masa depan. Penelitian tersebut menggunakan karyawan di *call center* sebagai populasi. Bekerja di *call center* merupakan contoh utama karier abad ke-21 dengan karakteristik ketidakpastian dan transisi yang sering (Choi *et al.*, 2012; Consiglio *et al.*, 2013). Karier *call center* dicirikan oleh kontrak jangka pendek, kerentanan terhadap pergeseran pasar, dan tuntutan klien yang mengikis kemungkinan pekerjaan jangka panjang (Choi *et al.*, 2012).

Ketidakhadiran, tingkat *turnover* yang tinggi, sedikit peluang untuk kemajuan karier, gaji dan status rendah, tingkat pengawasan yang tinggi dan kerja emosional yang terkait dengan pekerjaan juga merupakan beberapa tantangan utama yang dihadapi agen *call center* setiap hari. Menghadapi tantangan ini membutuhkan tingkat kecerdasan emosional dan kemampuan beradaptasi karier yang tinggi agar agen *call center* dapat mengatasi tuntutan pekerjaan mereka secara efektif (Banks & Roodt, 2011; Borgogni *et al.*, 2012; Consiglio *et al.*, 2013).

H2: Kecerdasan emosional akan berhubungan positif dengan adaptabilitas karier

Adaptabilitas Karier dan Kepuasan Karier

Adaptabilitas karier adalah konstruksi psikososial inti dari teori konstruksi karier dan menunjukkan sumber daya individu untuk mengatasi tugas saat ini dan yang diantisipasi, transisi, trauma dalam peran pekerjaan mereka yang, untuk tingkat tertentu baik besar atau kecil, mengubah integrasi sosial mereka (Savickas & Porfeli, 2012). Adaptabilitas karier didasarkan pada kompetensi yang digunakan individu untuk mengelola perubahan yang terjadi di tempat kerja seperti terlibat dalam transisi karier dan tuntutan pekerjaan yang berkembang, keterampilan, pengetahuan dan kemampuan (Savickas, 2005). Adaptabilitas karier sering dikonseptualisasikan sebagai bentuk modal manusia. Sumber daya adaptabilitas karier biasanya mendapatkan akumulasi dari waktu ke waktu sebagai karyawan di tempat kerja mendapatkan pengetahuan, pengalaman dan pendidikan baru. Jika seorang karyawan memiliki tingkat yang lebih besar dari sumber daya adaptabilitas karier, dia mengerahkan lebih banyak upaya untuk mencapai tujuan dan sasarnya (Brown *et al.*, 2012).

Rossier *et al.* (2012) menunjukkan bahwa individu yang memiliki tingkat adaptabilitas karier yang tinggi lebih terlibat dalam pekerjaan mereka. Maggiori *et al.* (2013) mengungkapkan bahwa adaptabilitas karier meningkatkan kesejahteraan umum (misalnya, kepuasan hidup) dan kesejahteraan profesional (misalnya, kepuasan kerja). Di sisi lain, penelitian sebelumnya melaporkan temuan yang bertentangan mengenai pengaruh adaptabilitas karier pada hasil pekerjaan. Ito & Brotheridge (2005) menunjukkan bahwa adaptabilitas karier memicu komitmen organisasi afektif karyawan dan niat berpindah. Mereka berargumen bahwa alternatif pekerjaan menarik yang berorientasi masa depan dan adaptasi terhadap perubahan akan meningkatkan *turnover*. Dalam teori konstruksi karier, sumber daya adaptabilitas membantu membentuk strategi yang digunakan individu untuk mengarahkan perilaku adaptif mereka. Konsisten dengan teori konstruksi karier, penelitian ini mengusulkan bahwa *front line employees* yang menganggap diri mereka bersedia dan mampu (misalnya, memiliki sumber daya seperti rasa ingin tahu dan percaya diri) akan merespon dengan memenuhi persyaratan pekerjaan dan tetap berada di organisasi. Karyawan tersebut juga akan menampilkan kesejahteraan profesional seperti kepuasan karier.

H3: Adaptabilitas karier akan berhubungan positif dengan kepuasan karier

Peran Mediasi dari Adaptabilitas Karier

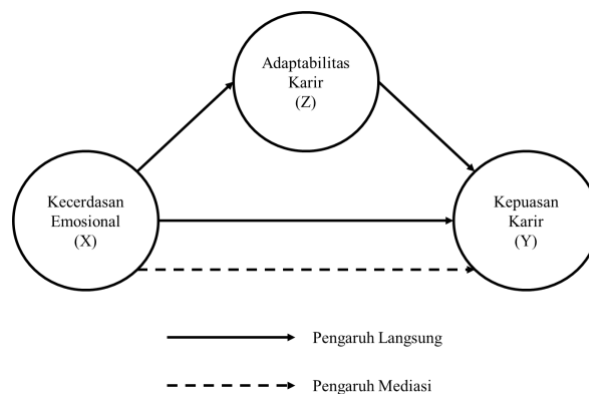
Banyak orang menghabiskan banyak waktu di tempat kerja. Jika pekerjaan mereka tidak membawa kepuasan mereka merasa tidak terpenuhi atau tidak bahagia, yang mengakibatkan penurunan perasaan harga diri (Roelen *et al.*, 2008). Pada saat yang sama, seringkali mereka yang paling puas dengan karier belum tentu berkinerja tinggi, karena tidak ada korelasi yang signifikan antara upah karyawan dan kepuasan karier mereka (Denton, 2009). Definisi kesuksesan karier ialah sebagai pencapaian hasil kerja yang diinginkan pada setiap titik dalam pengalaman kerja seseorang dari waktu ke waktu. Ahli teori karier membedakan kesuksesan karier dalam hal kesuksesan karier objektif dan subjektif. Keberhasilan karier objektif berlandaskan pada perolehan karier yang nyata, dapat diukur, dan diamati langsung. Contohnya: penghasilan, promosi, kemajuan, dan kekuasaan maupun kesuksesan karier secara subjektif terkait dengan penilaian individu terhadap pencapaian kariernya dan juga disebut secara bergantian sebagai kepuasan karier (Sultana *et al.*, 2016).

Adaptabilitas karier telah terbukti merangsang kepuasan karier dan melemahkan niat berpindah. Hubungan yang disebutkan sebelumnya secara implisit mengacu pada peran mediasi parsial dari adaptabilitas karier dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan kepuasan karier. Menurut teori

konstruksi karier, perhatian, kontrol, rasa ingin tahu, dan kepercayaan diri dianggap sebagai kapasitas pengaturan diri yang membantu individu untuk menghadapi sejumlah tantangan sehari-hari (Maggiore *et al.*, 2013). Hal ini penting karena karyawan membutuhkan keterampilan yang memungkinkan mereka untuk cepat beradaptasi dengan berbagai situasi (Rossier *et al.*, 2012). Savickas (2005) juga berpendapat bahwa sumber daya adaptabilitas karier tersebut dapat dikembangkan melalui berbagai praktik seperti latihan orientasi, pelatihan pengambilan keputusan, kegiatan pencarian informasi, dan pembangunan harga diri. Karyawan yang dapat mencapai tujuan karier mereka, memikul tanggung jawab atas tindakan mereka dan membuat keputusan sendiri, memecahkan masalah terkait karier, dan ingin tahu tentang sejumlah skenario terkait karier masa depan menampilkan hasil pekerjaan yang diinginkan seperti kepuasan karier yang lebih tinggi dan pengurangan niat *turnover*. Maggiore *et al.* (2013) menunjukkan bahwa adaptabilitas karier memiliki peran mediasi parsial dalam hubungan antara konteks profesional (yaitu, ketidakamanan kerja, dan ketegangan pekerjaan) dan kesejahteraan umum dan profesional. Maka, penelitian ini mengusulkan hipotesis sebagai berikut.

H4 Hubungan antara kecerdasan emosional dan kepuasan karier akan dimediasi oleh adaptabilitas karier.

Gambar 1 menyajikan hubungan antara variabel kecerdasan emosional, kepuasan karier, dan adaptabilitas karier.



Gambar 1. MODEL PENELITIAN

METODE PENELITIAN

Studi ini adalah studi kuantitatif. Studi ini menggunakan teknik *non-probability sampling*, dengan pendekatan *purposive sampling* dan *judgement sampling*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan *front line employees*, yakni karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan Untuk memudahkan pengumpulan data, selain menggunakan kertas fisik kuesioner dibagikan juga dalam berbasis *online*. Kuesioner fisik dibagikan kepada *front line employees* yang bersedia mengisi kuesioner. Sedangkan kuesioner *online* dibuat menggunakan Google Form untuk kemudian disebar melalui media sosial seperti Instagram dan Whatsapp. Responden dipilih berdasarkan investigasi awal untuk memastikan bahwa mereka telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Responden yang memenuhi syarat disilahkan untuk menyampaikan tanggapan mereka dalam kuesioner yang disajikan. Mereka diminta untuk mengisi kuesioner secara individual serta partisipasinya bersifat sukarela (yakni peserta tidak memperoleh imbalan). Dalam studi ini, sampel yang digunakan adalah 83 sampel dengan *front line employees* sebagai responden. Semua butir dinilai menggunakan skala Likert 5 poin (1= sangat tidak setuju hingga 5= sangat setuju), dengan responden menunjukkan kesetujuan dan ketidaksetujuan mereka terhadap setiap pernyataan yang ada. Data dianalisis menggunakan PLS-SEM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model Pengukuran

Lampiran 1 menyajikan hasil model pengukuran (*outer model*), yakni keandalan komposit (CR), alfa Cronbach (CA), varians rata-rata diekstraksi (AVE) dari semua konstruksi. Secara khusus, semua butir dengan CR berada di atas 0,50; CR masing-masing konstruk bernilai lebih dari 0,70 yakni di kisaran angka 0,942 sampai 0,960; alfa Cronbach bernilai lebih dari 0,70 yakni di kisaran angka 0,929 sampai 0,957; serta AVE untuk setiap konstruk bernilai lebih dari 0,50 yakni di kisaran angka 0,505 hingga 0,773. Hasil ini menunjukkan bahwa langkah-langkah tersebut memiliki validitas konvergen yang baik. Selain itu, nilai VIF berkisar antara 1,397 sampai 3,292 (di bawah 10), menunjukkan tidak adanya multikolinearitas. Saat data dimasukkan ke SmartPLS 3, di mana validitas konvergen dilakukan, tidak ada kesalahan data yang terdeteksi.

Dari hasil jawaban responden berdasarkan kriteria pemilihan jawaban skala likert, selanjutnya kami interpretasikan dengan menggunakan metode tiga kotak, kemudian rentang lima harus dibagi tiga sehingga menghasilkan rentang 1,33 (1,00 - 2,33 = rendah; 2,34 - 3,67 = sedang; 3,68 - 5,00 = tinggi) kemudian digunakan sebagai dasar interpretasi nilai rata-rata variabel. Berdasarkan penilaian responden terhadap variabel penelitian (kecerdasan emosional = 4,21; adaptabilitas karier = 4,23; perilaku inovatif mahasiswa = 3,93), semua variabel laten dalam kategori tinggi.

Model Struktural

Penelitian ini menilai model struktural (*inner model*) dengan melihat nilai *R-Square* dan *Q-Square*. Hasil perhitungan *R-Square* antara variabel perilaku inovatif mahasiswa dengan kepercayaan antarpribadi memiliki nilai yang relatif berbeda dan menunjukkan hubungan yang tergolong sedang dan lemah. Nilai *R-Square* perilaku inovatif mahasiswa sebesar 0,516. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel perilaku inovatif mahasiswa yang digambarkan oleh kecerdasan budaya dan kepercayaan antarpribadi adalah 51,6%, sedangkan variabel lain di luar model ini menjelaskan sisanya. Nilai *R-Square* untuk variabel kepercayaan antarpribadi sebesar 0,227. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan antarpribadi yang dijelaskan kecerdasan budaya adalah 22,7%, sedangkan variabel lain di luar model ini menjelaskan sisanya.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *Q-Square*, dapat dinyatakan bahwa model memiliki nilai relevansi prediktif sebesar 0,832888 atau 83,28%. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki nilai relevansi prediktif yang kuat. Rumusan relevansi prediktif di atas:

$$\begin{aligned} Q_p^2 &= 1 - \sqrt{1 - R1^2} \times \sqrt{1 - R2^2} \\ &= 1 - \sqrt{1 - 0,516^2} \times \sqrt{1 - 0,227^2} \\ &= 1 - \sqrt{0,733} \times \sqrt{0,948} \\ &= 1 - (0,856 \times 0,973) \\ &= 0,832888 \dots\dots\dots(1) \end{aligned}$$

Menilai inner model juga dengan melihat nilai signifikansi untuk mengetahui pengaruh antar variabel melalui prosedur *bootstrapping*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Uji-T pada masing-masing jalur pengaruh langsung secara parsial dan simultanitas jalur pengaruh tidak langsung. Tabel 2 menyajikan hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung.

Tabel 2.
PENGUJIAN HIPOTESIS PENGARUH LANGSUNG DAN PENGARUH TIDAK LANGSUNG

| Hubungan | Coefficient | T-Stats | P-Value |
|---|--------------------|----------------|----------------|
| Pengaruh langsung | | | |
| Kecerdasan emosional dan kepuasan karier | 0.661 | 3.295 | 0.001 |
| Kecerdasan emosional dan adaptabilitas karier | 0.828 | 28.313 | 0.000 |
| Adaptabilitas karier dan kepuasan karier | 0.043 | 0.223 | 0.824 |
| Pengaruh tidak langsung | | | |
| Kecerdasan emosional dan adaptabilitas karier dan kepuasan karier | 0.035 | 0.217 | 0.828 |

Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan karier dengan $P\text{-Value} = 0,001 (<0,05)$ dengan nilai koefisien 0,661. Koefisien bertanda positif berarti semakin tinggi kecerdasan emosionalnya; maka, semakin tinggi kepuasan karier mereka dan sebaliknya. kecerdasan emosional berhubungan positif dengan kepuasan karier, sehingga H1 terbukti.

Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap adaptabilitas karier dengan $P\text{-Value} = 0,000 (<0,05)$ dengan nilai koefisien sebesar 0,828. Koefisien bertanda positif berarti semakin tinggi kecerdasan emosionalnya; maka, semakin tinggi adaptabilitas karier mereka dan sebaliknya. Pada pembahasan sebelumnya, kecerdasan emosional diduga berhubungan positif dengan adaptabilitas karier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap adaptabilitas karier sehingga H2 terbukti.

Adaptabilitas karier tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan karier dengan $P\text{-Value} = 0,824 (>0,05)$ dengan nilai koefisien sebesar 0,043. Koefisien bertanda positif tetapi tidak signifikan. Demikian juga, H3 berpendapat bahwa adaptabilitas karier berhubungan positif dengan kepuasan karier. H3 tidak terbukti.

Adaptabilitas karier tidak memediasi kecerdasan emosional pada variabel kepuasan karier dengan $P\text{-Value} = 0,828 (>0,05)$ dengan nilai koefisien 0,035. Koefisien menunjukkan positif akan tetapi tidak signifikan menunjukkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosionalnya; belum tentu akan menghasilkan kepuasan karier yang lebih tinggi; jika dimediasi oleh adaptabilitas karier yang juga lebih tinggi. Terakhir, H4 menyatakan bahwa adaptabilitas karier akan memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dan kepuasan karier. H4 tidak terbukti.

Quality Indexes

Setiap bagian dari model memerlukan model pengukuran, model struktural, dan model keseluruhan. Model fit dapat dilihat dengan menggunakan nilai GoF (*Goodness of Fit*) untuk mengukur seberapa baik model yang dihasilkan fit. Indeks GoF menunjukkan kekuatan prediksi atas model keseluruhan. GoF tidak dikeluarkan oleh SmartPLS tetapi harus dihitung secara manual. GoF adalah mean geometrik dari mean communality untuk model luar dan mean R-Square untuk model dalam. Goodness-of-Fit sama dengan akar kuadrat dari komunalitas rata-rata dikalikan dengan akar kuadrat dari R-Square rata-rata. Nilai GoF memiliki interval antara nol sampai satu. Nilai GoF yang baik mendekati 1, dan setidaknya 0,33 menunjukkan estimasi model jalur yang masuk akal. Indeks GoF untuk model penelitian ini adalah 0,59. Data penelitian menunjukkan validitas model pengukuran, model struktural, dan model keseluruhan yang menjelaskan hubungan antara ketiga variabel dalam penelitian ini baik daya prediksi (fit).

Pembahasan

Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan karier (H1 terbukti). Hasil pengujian H1 mendukung penelitian Trivellas *et al.* (2013), Colomeischi (2014), dan Agnes *et al.* (2018) yang menyatakan bawa kecerdasan emosional dapat berpengaruh terhadap kepuasan karier. Hasil tersebut juga sejalan dengan Lam & Kirby (2002) yang menyatakan bahwa menurut

pendapat populer dan kesaksian di tempat kerja, kecerdasan emosional dianggap meningkatkan kinerja dan produktivitas individu, membantu mereka membangun karier yang memuaskan. Orang yang cerdas secara emosional ditemukan memiliki tingkat kemampuan yang tinggi untuk mengidentifikasi, menggunakan, memahami, dan mengelola emosinya sendiri, yang mengarah pada pengaturan stres dan emosi negatif yang lebih tepat. Akibatnya, kecerdasan emosional karyawan jadi secara positif mempengaruhi kepuasan karier dan orang yang cerdas secara emosional dapat tampil lebih baik di tempat kerja, menghasilkan kepuasan karier yang positif secara keseluruhan. Orang cerdas secara emosional mampu menghasilkan produktivitas yang lebih tinggi sepanjang kariernya (Yalalova *et al.*, 2017).

H2 dapat dibuktikan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap adaptabilitas karier. Temuan penelitian ini mendukung penelitian Emmerling & Cherniss (2003) serta Fabio & Kenny (2014). Hasil penelitian ini juga menunjukkan kemampuan mengelola emosi diri sendiri dan memiliki perhatian karir tingkat tinggi sebagai dua meta-kapasitas karir psikososial yang penting dalam memprediksi kemampuan beradaptasi karir. Kemampuan mengelola emosi diri sendiri merupakan prediktor yang signifikan terhadap kemampuan untuk menetapkan tujuan dan rencana karir yang jelas. Secara khusus, *front line employees* memiliki interaksi tatap muka atau suara-ke-suara yang sering dengan pelanggan dan memainkan peran penting dalam penyampaian layanan dan proses penanganan keluhan. Mereka memberikan umpan balik kepada manajemen tentang permintaan dan harapan pelanggan dan menghasilkan ide dan solusi untuk masalah pelanggan baru. Karyawan ini juga mewakili organisasi kepada pihak luar seperti pelanggan dan menumbuhkan citra organisasi (Karatepe, 2013).

Lebih lanjut, adaptabilitas karier tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan karier (H3 tidak terbukti). Temuan dari pengujian H3 pada penelitian ini tidak mendukung penelitian Rossier *et al.* (2012) dan Maggiori *et al.* (2013) karena menemukan bahwa adaptabilitas karier tidak berpengaruh terhadap kepuasan karier. *Front line employees* sering dihadapkan dengan lingkungan kerja yang sangat dinamis dan ragam perilaku konsumen. Meskipun demikian, banyak *front line employees* yang bukan pegawai tetap perusahaan yang artinya mereka tidak memiliki jenjang karir dalam perusahaan di mana mereka menjadi *front line employees*. Hal ini ditengarai merupakan salah satu penyebab tidak berpengaruhnya hubungan kemampuan adaptasi karir mereka terhadap kepuasan karier.

Hasil pengujian H4 dalam penelitian ini tidak terbukti. Adaptabilitas karier tidak memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan karier. Perubahan yang terjadi dalam hal gaji, kemajuan, pencapaian tujuan karir, dan/atau pengembangan keterampilan baru dalam organisasi saat ini membuat karyawan dengan sumber daya adaptasi karir fokus pada eksplorasi karir dan alternatif pekerjaan yang menarik (Savickas & Porfeli, 2012). Potensi risiko ketidakamanan pekerjaan yang melekat dalam industri juga membuat karyawan tersebut berpusat pada eksplorasi karir. Kehadiran dukungan sosial kerja mungkin tidak selalu cukup untuk meningkatkan kepuasan karir. Oleh karena itu, dukungan sosial kerja, digabungkan dengan praktik manajemen karir seperti peluang karir, keamanan kerja, pelatihan, dan penghargaan, dapat mengurangi kemungkinan eksplorasi karir dan pergantian sukarela. Variabel lain seperti gaji dan peluang kemajuan yang tidak dikontrol dalam studi empiris ini dapat menghasilkan hubungan positif antara kemampuan beradaptasi karir dan niat berpindah. Lebih lanjut, dukungan sosial kerja sebagai anteseden kemampuan beradaptasi karir telah melemahkan dampak kemampuan beradaptasi karir terhadap kepuasan karier. Hal ini sesuai dengan Ito & Brotheridge (2005) bahwa kemampuan beradaptasi karir berfungsi sebagai pedang bermata dua. Di satu sisi, hal itu dapat meningkatkan komitmen organisasi afektif. Di sisi lain, hal itu juga dapat memicu niat berpindah.

Karyawan disarankan meningkatkan dan mengembangkan kemampuan mengelola dan memahami emosi diri maupun orang lain guna menyebabkan terciptanya kepuasan karier dan adaptabilitas karier yang baik sehingga terbentuknya lingkungan kerja yang kondusif yang berimbas pada kinerja perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja walaupun dalam masa yang bergejolak seperti pandemi. Kemampuan beradaptasi karyawan dalam mengelola perubahan yang terjadi di tempat kerja belum tentu menghasilkan kepuasan karier, juga tidak mengubah arah hubungan antara kecerdasan emosional dan kepuasan karier.

KESIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan karier. Variabel kecerdasan emosional diukur dari empat indikator, yaitu penilaian emosi diri, penilaian emosi orang lain, penggunaan emosi, dan regulasi emosi. Penelitian ini menemukan pula bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap adaptabilitas karier. Sementara itu, variabel adaptabilitas karier tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan karier. Selain itu, penelitian ini menemukan adaptabilitas karier tidak memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan karier.

Dari hasil temuan dalam penelitian ini, *front line employees* dianjurkan untuk mempertahankan kemampuan mengendalikan emosinya, terutama pada situasi pandemi saat ini. Hal itu dimaksudkan agar terwujudnya kepuasan karier dan adaptabilitas karier. Penelitian selanjutnya dapat melibatkan variabel lain seperti kepemimpinan kewirausahaan, stres kerja, dan komitmen afektif. Lebih lanjut, penggunaan sampel penelitian yang lebih banyak dan sektor pekerja yang diperluas amat dianjurkan guna meraih gambaran yang lebih akurat dan presisi pada model penelitian. Hasil penelitian ini dapat memberikan motivasi untuk *front line employees* agar dapat memiliki kecerdasan emosional yang baik, sehingga mampu menyesuaikan diri dalam karirnya demi masa depan yang baik dan meraih kepuasan dalam berkarir.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdel-Aziz, A. A., Abdel-Salam, H., & El-Sayad, Z. (2016). The role of ICTs in creating the new social public place of the digital era. *Alexandria Engineering Journal*, 55(1), 487-493.
- Agnes, R. M., Carles, A. M., Cristina, T. N., Ana, B. B., & Norma, J. B. (2018). An examination of the relationship between emotional intelligence, positive affect and character strengths and virtues. *Psychology*, 34(1), 63-67.
- Armstrong-Stassen, M., & Ursel, N. D. (2009). Perceived organizational support, career satisfaction, and the retention of older workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(1), 201–220.
- Azhar, R. (2018). Hubungan antara kecerdasan emosi dan adaptabilitas karir pada sarjana di Banda Aceh. *Journal of Psychological Science and Profession*, 2(2), 173-178.
- Banks, D., & Roodt, G. (2011). The efficiency and quality dilemma: What drives South African call centre management performance indicators? *South African Journal of Human Resource Management*, 9(1), 1–17. <http://dx.doi.org/10.4102/sajhrm.v9i1.331>
- Bettencourt, L.A. and Brown, S.W. (2003), Role stressors and customer-oriented boundary-spanning behaviors in service organizations, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(4), 394–408.
- Borgogni, L., Consiglio, C., Allesandri, G., & Schaufeli, W. B. (2012). “Don't throw the baby out with the bathwater”: Interpersonal strain at work and burnout. *European Journal of Work & Organisational Psychology*, 21(6), 875–898.
- Brown, C., George-Curran, R., & Smith, M. L. (2003). The role of emotional intelligence in the career commitment and decision-making process. *Journal of Career Assessment*, 11(4), 379–392.
- Brown, A., Bimrose, J., Barnes, S.A. and Hughes, D. (2012), “The role of career adaptabilities for mid-career changers”, *Journal of Vocational Behavior*, 80(3), 754-761.

Lingga Sundagumilar Abqari, Asep Mulyana, Yunizar, Muhammad Fajar Wahyudi Rahman. Kecerdasan emosional, adaptabilitas karier, dan kepuasan karier pada *front line employees*

- Carson, K. D., & Carson, P. P. (1998). Career commitment, competencies, and citizenship. *Journal of Career Assessment*, 6, 195–208.
- Choi, S., Cheong, K. J., & Feinberg, R. A. (2012). Moderating effects of supervisor support, monetary rewards, and career paths on the relationship between job burnout and turnover intentions in the context of call centers. *Managing Service Quality*, 22(5), 492–516.
- Coetzee, M., & Harry, N. (2014). Emotional intelligence as a predictor of employees' career adaptability. *Journal of Vocational Behavior*, 84, 90–97. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2013.09.001>
- Colomeischi, A. A. (2014). Emotional life as influence on work satisfaction. *Social and Behavioral Sciences*, 159, 350–354.
- Consiglio, C., Borgogni, L., Allesandri, G., & Schaufeli, W. B. (2013). Does self-efficacy matter for burnout and sickness absenteeism? The mediating role of demands and resources at the individual and team levels. *Work and Stress*, 27(1), 22–42.
- Dahl, A. D., Austin, R. K., Wagner, B. D., & Lukas, A. (2008). The relationship between negative career thoughts and emotional intelligence. *Canadian Journal of Career Development*, 7, 4–10.
- De Guzman, A. B., & Choi, K. O. (2013). The relations of employability skills to career adaptability among technical school students. *Journal of Vocational Behavior*, 82, 199–207.
- Deery, M., & Jago, L. (2015). Revisiting talent management work-life balance and retention strategies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(3), 453–472
- Denton, D. K. (2009). Creating a happy workforce. *Human Systems Management*, 28(1-2), 57-62.
- Ealias, A., & George, J. (2012). Emotional intelligence and job satisfaction: A correlational study. *Commerce & Behavioural Science*, 1(4), 37-42.
- Emmerling, R. J., & Cherniss, C. (2003). Emotional intelligence and the career choice process. *Journal of Career Assessment*, 11(2), 153–167.
- Extremera, N., & Rey, L. (2016). Ability emotional intelligence and life satisfaction: Positive and negative affect as mediators. *Personality and Individual Differences*, 102, 98-101.
- Fabio, A., & Kenny, M. (2014). The Contributions of Emotional Intelligence and Social Support for Adaptive Career Progress Among Italian Youth. *Journal of Career Development*, 42(1), 48–59. <https://doi.org/10.1177/0894845314533420>
- Garg, S. & Dhar, R.L. (2014). Effects of stress, LMX and perceived organizational support on service quality: mediating effects of organizational commitment, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 21(1), 64–75.
- Goleman., D. (1995). *Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Books.
- Guan, Y., Zhou, W., Ye, L., Jiang, P., & Zhou, Y. (2015). Perceived organizational career management and career adaptability of success and turnover intention among Chinese employees. *Journal of Vocational Behavior*, 88, 230–237.

- Harry, N., & Coetzee, M. (2011). Sense of coherence, affective wellbeing and burnout in a South African higher education institution call centre. *South African Journal of Labour Relations*, 35(2), 26–46.
- Hou, Z. J., Leung, S. A., Li, X., Li, X., & Xu, H. (2012). Career adapt-abilities scale—China form: Construction and initial validation. *Journal of Vocational Behavior*, 80(3), 686–691.
- Hur, W-M., Moon, T-W. & Jung, Y.S. (2015). Customer response to employee emotional labor: the structural relationship between emotional labor, job satisfaction, and customer satisfaction, *Journal of Services Marketing*, 29(1), 71-80.
- Ito, J. K., & Brotheridge, C. M. (2005). Does supporting employees' career adaptability lead to commitment, turnover, or both? *Human Resource Management*, 44(1), 5–19.
- Jain, A. K. (2012). Does emotional intelligence predict impression management? *Journal of Organizational Culture Communications and Conflict*, 16(2), 1–14.
- Johnston, C. S., Luciano, E. C., Maggiori, C., Ruch, W., & Rossier, J. (2013). Validation of the German version of the Career Adapt-Abilities Scale and its relation to orientations to happiness and work stress. *Journal of Vocational Behavior*, 83, 295–304.
- Karatepe, O. M. (2013). High-performance work practices, work social support and their effects on job embeddedness and turnover intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(6), 903–921.
- Karatepe, O. M., & Karadas, G. (2016). Service employees' fit, work-family conflict, and work engagement. *Journal of Services Marketing*, 30(5), 554–566. <https://doi.org/10.1108/JSM-02-2015-0066>
- Kong, H., Cheung, C., & Song, H. (2012). From hotel career management to employees' career satisfaction: The mediating effect of career competency. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 76–85.
- Lam, L. and Kirby, S. (2002) Is Emotional Intelligence an Advantage? An Exploration of the Impact of Emotional and General Intelligence on Individual Performance. *The Journal of Social Psychology*, 142, 133–143. <http://dx.doi.org/10.1080/00224540209603891>
- Maggiori, C., Johnston, C. S., Krings, F., Massoudi, K., & Rossier, J. (2013). The role of career adaptability and work conditions on general and professional well-being. *Journal of Vocational Behavior*, 83, 437–449.
- Mayer, J. D., Roberts, R. D., & Barsade, S. G. (2008). Human abilities: Emotional intelligence. *Annual review of Psychology*, 59(1), 507–536.
- McAndrews, L., & Ha-Brookshire, J. E. (2019). Apparel employees' creative, analytical and emotional intelligences and their job and career satisfaction. *Journal of Fashion Marketing and Management: An International Journal*, 24(1), 33–48.
- Miao, C., Qian, S., & Ma, D. (2017). The relationship between entrepreneurial self-efficacy and firm performance: A meta-analysis of main and moderator effects. *Small Business Management*, 55, 87–107.
- Mischel, W. (1973). Toward a cognitive social learning reconceptualization of personality. *Psychological Review*, 80, 252–283.

Lingga Sundagumilar Abqari, Asep Mulyana, Yunizar, Muhammad Fajar Wahyudi Rahman. Kecerdasan emosional, adaptabilitas karier, dan kepuasan karier pada *front line employees*

- Pan, J., Guan, Y., Wu, J., Han, L., Zhu, F., Fu, X., & Yu, J. (2018). The interplay of proactive personality and internship quality in Chinese university graduates' job search success: The role of career adaptability. *Journal of Vocational Behavior, 109*, 14–26. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.09.003>
- Parkes, L. P., & Langford, P. H. (2008). Work-life balance or work-life alignment? A test of the importance of work-life balance for employee engagement and intention to stay in organisations. *Journal of Management and Organization, 14*(3), 267–284.
- Porfeli, E. J., & Savickas, M. L. (2012). Career Adapt-Abilities Scale — USA Form: Psychometric properties and relation to vocational identity. *Journal of Vocational Behavior, 80*, 748–753.
- Puffer, K. A. (2011). Emotional intelligence as a salient predictor for collegians' career decision making. *Journal of Career Assessment, 19*(2), 130–150.
- Ramadhana, G. I., & Ratnawati, I. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Afektif Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kantor Pt Bess Finance Cabang Semarang). *Diponegoro Journal of Management, 11*(4), 1–22.
- Roelen, C. A. M., Koopmans, P. C., & Groothoff, J. W. (2008). Which work factors determine job satisfaction?. *Work, 30*(4), 433–439.
- Rossier, J., Zecca, G., Stauffer, S. D., Maggiori, C., & Dauwalder, J.-P. (2012). Career adapt-abilities scale in a French- speaking Swiss sample: Psychometric properties and relationships to personality and work engagement. *Journal of Vocational Behavior, 80*(3), 734–743.
- Sánchez-Álvarez, N., Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2016). The relation between emotional intelligence and subjective well-being: A meta-analytic investigation. *The Journal of Positive Psychology, 11*(3), 276-285.
- Savickas, M. L. (2005). The theory and practice of career construction. In S. D. Brown, & R. W. Lent (Eds.), *Career development and counseling: Putting theory and research to work*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Savickas, M. L. (2011). New questions for vocational psychology: Premises, paradigms, and practices. *Journal of Career Assessment, 19*(3), 251–258.
- Savickas, M. L. (2013). Career construction theory and practice. In R. W. Lent, & S. D. Brown (Eds.), *Career development and counseling: Putting theory and research to work* (2nd ed.). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons.
- Savickas, M. L., & Porfeli, E. J. (2012). Career Adapt-Abilities Scale: Construction, reliability, and measurement equivalence across 13 countries. *Journal of Vocational Behavior, 80*, 661–673.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., & Bhullar, N. (2009). The Assessing Emotions Scale. In C. Stough, D. Saklofske, & J. Parker (Eds.), *The assessment of emotional intelligence*. New York: Springer.
- Sultana, R., Yousaf, A., Khan, I., & Saeed, A. (2016). Probing the interactive effects of career commitment and emotional intelligence on perceived objective/subjective career success. *Personnel Review, 45*(4), 724–742. <https://doi.org/10.1108/PR-11-2014-0265>
- Teixeira, M. A. P., Bardagi, M. P., Lassance, N. C. P., Magalhães, M. D. O., & Duarte, M. E. (2012). Career Adapt-Abilities Scale — Brazilian Form: Psychometric properties and relationship to personality. *Journal of Vocational Behavior, 80*, 680–685.

- Trivellas, P., Gerogiannis, V., & Svarna, S. (2013). Exploring workplace implications of emotional intelligence (WLEIS) in hospitals: Job satisfaction and turnover intentions. *Social and Behavioral Sciences*, 73, 701–709.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2017). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. In *Leadership Perspectives*. Routledge.
- Yalalova, J., Li, Z., & Durrani, D. K. (2017). Emotional intelligence could forge self-efficacy, work effort and career satisfaction. *Human Systems Management*, 36(2), 141-149.
- Yitshaki, R. (2012). How do entrepreneurs' emotional intelligence and transformational leadership orientation impact new ventures' growth? *Journal of Small Business and Entrepreneurship*, 25(3), 357–374.
- Zacher, H. (2014). Career adaptability predicts subjective career success above and beyond personality traits and core self-evaluations. *Journal of Vocational Behavior*, 84(1), 21–30.
- Zacher, H. (2015). Daily manifestations of career adaptability: Relationships with job and career outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 91, 76–86.
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2012). The emotional intelligence, health, and well-being nexus: What have we learned and what have we missed?. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 4(1), 1-30.
- Zhao, J., Zheng, H., Qin, C., Wang, Z., Vijayashree, J., & Jayashree, J. (2021). Moderating role in the relationship between job stress and deviant emotional intelligence in education. *Aggression and Violent Behavior*, 101626.

Lampiran 1. SPESIFIKASI MODEL PENGUKURAN

| Variabel dan Butir Pernyataan | Loadings | AVE | CR | CA | Mean |
|--|----------|-------|-------|-------|------|
| Kecerdasan emosional | | 0.503 | 0.942 | 0.942 | 4.21 |
| Saya memiliki pemahaman yang baik mengapa saya memiliki perasaan tertentu hampir sepanjang waktu. | 0.787 | | | | 4.11 |
| Saya memiliki pemahaman yang baik tentang emosi saya sendiri. | 0.716 | | | | 4.25 |
| Saya sangat mengerti apa yang saya rasakan. | 0.777 | | | | 4.28 |
| Saya selalu tahu apakah saya bahagia atau tidak. | 0.765 | | | | 4.33 |
| Saya selalu mengetahui emosi teman-teman saya dari perilaku mereka. | 0.688 | | | | 4.07 |
| Saya adalah pengamat yang baik dari emosi orang lain. | 0.695 | | | | 4.04 |
| Saya peka terhadap perasaan dan emosi orang lain. | 0.707 | | | | 4.30 |
| Saya memiliki pemahaman yang baik tentang emosi orang-orang di sekitar saya. | 0.674 | | | | 4.13 |
| Saya selalu menetapkan tujuan untuk diri saya sendiri dan kemudian mencoba yang terbaik untuk mencapainya. | 0.624 | | | | 4.35 |
| Saya selalu mengatakan pada diri sendiri bahwa saya adalah orang yang kompeten. | 0.715 | | | | 3.98 |
| Saya adalah orang yang memiliki motivasi diri. | 0.719 | | | | 4.33 |
| Saya akan selalu mendorong diri saya untuk mencoba yang terbaik. | 0.635 | | | | 4.53 |
| Saya mampu mengendalikan emosi dan menangani kesulitan secara rasional. | 0.744 | | | | 4.17 |
| Saya cukup mampu mengendalikan emosi saya sendiri. | 0.677 | | | | 4.13 |
| Saya selalu bisa tenang dengan cepat ketika saya sangat marah. | 0.701 | | | | 4.18 |

| Variabel dan Butir Pernyataan | Loadings | AVE | CR | CA | Mean |
|---|-----------------|------------|-----------|-----------|-------------|
| Saya memiliki kendali yang baik atas emosi saya sendiri. | 0.699 | | | | 4.21 |
| Adaptabilitas karier | | 0.502 | 0.960 | 0.959 | 4.23 |
| Saya memikirkan seperti apa masa depan saya nanti. | 0.704 | | | | 4.31 |
| Saya menyadari bahwa pilihan hari ini membentuk masa depan saya. | 0.683 | | | | 4.23 |
| Saya mempersiapkan masa depan dengan baik. | 0.717 | | | | 4.28 |
| Saya menjadi sadar akan pilihan pendidikan dan karier yang harus saya buat. | 0.704 | | | | 4.21 |
| Saya merencanakan bagaimana mencapai tujuan saya. | 0.695 | | | | 4.27 |
| Saya prihatin dengan karier saya. | 0.695 | | | | 3.95 |
| Saya tetap semangat dan optimis. | 0.726 | | | | 4.43 |
| Saya membuat keputusan saya sendiri. | 0.718 | | | | 4.28 |
| Saya bertanggungjawab atas tindakan saya. | 0.745 | | | | 4.35 |
| Saya mempertahankan keyakinan saya. | 0.726 | | | | 4.21 |
| Saya mengandalkan diri saya sendiri | 0.717 | | | | 4.08 |
| Saya melakukan apa yang benar untuk saya. | 0.691 | | | | 4.23 |
| Saya menjadi ingin tahu tentang peluang baru. | 0.720 | | | | 4.36 |
| Saya mencari peluang untuk tumbuh sebagai pribadi. | 0.732 | | | | 4.33 |
| Saya menyelidiki pilihan sebelum membuat pilihan. | 0.706 | | | | 4.37 |
| Saya mengamati berbagai cara dalam melakukan sesuatu. | 0.709 | | | | 4.42 |
| Saya menyelidiki secara mendalam pertanyaan yang saya miliki. | 0.650 | | | | 4.21 |
| Saya menjelajahi lingkungan saya. | 0.701 | | | | 4.13 |
| Saya melakukan tugas dengan efisien. | 0.689 | | | | 4.17 |
| Saya berhati-hati untuk melakukan hal-hal dengan baik. | 0.716 | | | | 4.13 |
| Saya selalu ingin belajar keterampilan baru. | 0.706 | | | | 4.27 |
| Saya bekerja sesuai kemampuan saya. | 0.711 | | | | 4.01 |
| Saya dapat mengatasi rintangan. | 0.718 | | | | 4.12 |
| Saya dapat memecahkan masalah yang sedang terjadi. | 0.720 | | | | 4.13 |
| Kepuasan karier | | 0.774 | 0.945 | 0.928 | 3.93 |
| Saya puas dengan keberhasilan yang telah saya capai dalam karier saya. | 0.872 | | | | 3.82 |
| Saya puas dengan kemajuan yang telah saya buat untuk memenuhi tujuan karier saya secara keseluruhan. | 0.849 | | | | 3.72 |
| Saya puas dengan kemajuan yang telah saya buat untuk memenuhi tujuan pendapatan saya. | 0.897 | | | | 3.98 |
| Saya puas dengan kemajuan yang saya buat untuk mencapai tujuan saya untuk kemajuan. | 0.904 | | | | 4.07 |
| Saya puas dengan kemajuan yang saya buat untuk memenuhi tujuan saya untuk pengembangan keterampilan baru. | 0.877 | | | | 4.06 |