

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional pada kepuasan kerja dan dampaknya pada keterikatan karyawan di Bank Sakura. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 120 manajer relasi dengan pengalaman kerja selama minimal 2 tahun. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode analisis jalur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) kecerdasan emosional berpengaruh positif pada kepuasan kerja; 2) kepuasan kerja berpengaruh positif pada keterikatan karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional manajer relasi, maka akan semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki. Manajer relasi dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi, akan memiliki keterikatan yang lebih kuat terhadap Bank Sakura.

Kata Kunci: *Frontliner*, Manajer Relasi, Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja, Keterikatan Karyawan, Bank Sakura

ABSTRACT

The objective of this research is to examine the effect of emotional intelligence on job satisfaction and its impact on employee engagement at Bank Sakura. The data is collected by using questionnaires which were distributed to 120 relationship managers with minimum of 2 years working experience. Path analysis is used to test the hypothesis.

The results of the analysis show that 1) emotional intelligence has a positive and significant effect on job satisfaction; 2) job satisfaction has a positive and significant effect on employee engagement. This shows that the higher the emotional intelligence of relationship manager, the higher the job satisfaction. Relationship manager with high level of job satisfaction, will have a stronger engagement to Bank Sakura.

Keywords: Frontliner, Relationship Manager, Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Employee Engagement, Bank Sakura