

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi saat ini yang ditandai dengan perkembangan yang semakin cepat dalam berbagai bidang, menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Sumber daya manusia selaku pelaku organisasi, sangat penting perannya dalam pencapaian tujuan organisasi. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor produksi yang memegang peranan penting dalam upaya sebuah organisasi mencapai tujuannya. Hal ini disebabkan karena SDM merupakan faktor produksi yang mampu mengelola faktor produksi lain yang dimiliki oleh organisasi. Oleh karena itu, setiap organisasi tentunya senantiasa berupaya untuk mendapatkan SDM yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang baik agar faktor produksi lain yang dimiliki oleh organisasi dapat dikelola dengan baik sehingga pada akhirnya organisasi tersebut mampu mencapai tujuan secara efektif dan efisien. MSDM memiliki peran yang sangat strategis, sebab MSDM memiliki tanggung jawab untuk mengelola SDM yang dimiliki oleh sebuah organisasi. Salah satu hal yang menjadi fokus dari MSDM adalah bagaimana agar para anggota/karyawan senantiasa memiliki motivasi untuk melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Kepuasan kerja sangatlah penting sebab karyawan dalam sebuah organisasi merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan berhasil atau tidaknya kegiatan organisasi. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan

sebaik-baiknya agar moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan kerja tinggi. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik yang berlaku pada dirinya. Masalah kepuasan kerja penting sekali untuk diperhatikan, karena kepuasan yang tinggi akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan akan mendorong karyawan untuk berprestasi. (Tunjungsari, 2011:6)

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Provinsi Sumatera Utara selaku garda terdepan lembaga pembangunan ekonomi selalu memberikan dukungan penuh melalui program-program pelatihan, pemasaran, dan inisiatif pengembangan lainnya untuk membantu pertumbuhan omset dan aset para koperasi, usaha mikro, kecil dan menengah binaan di lingkungan Provinsi Sumatera Utara. Tentunya ini didorong oleh kualitas sumber daya manusia yang ada di dinas tersebut dengan jumlah pegawai dikisaran 60 Orang.

Untuk mengungkap permasalahan atau fenomena tentang kepuasan kerja pegawai di Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara, maka peneliti melakukan prasarvei dengan melakukan wawancara 10 orang pegawai. Dari hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masih terjadi ketidakpuasan pegawai dalam bekerja, diantaranya masih ada pegawai yang kurang puas terhadap bidang tugasnya, sistem penghargaan (*reward*) yang masih kurang jelas untuk pegawai yang berprestasi, kondisi kerja yang monoton, beberapa pegawai memiliki beban kerja yang tidak merata, fasilitas yang dirasakan belum memadai

untuk mendukung kinerja optimal, serta tekanan tugas yang berlebihan, dan pemberian intensif belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai di Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosi yang ada pada diri seseorang adalah mencakup pengendalian diri, semangat, ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Bila seseorang dapat memotivasi diri sendiri memungkinkan kinerja yang tinggi dalam segala bidang pekerjaan. Kecerdasan emosi adalah kecakapan hasil belajar yang menghasilkan hasil kinerja yang menonjol. Inti kecakapan ini adalah dua kemampuan, yaitu empati adalah dapat memahami perasaan orang lain. Keterampilan sosial, adalah mampu mengelola perasaan orang lain dengan baik. (Bayanti, 2016:22). Hasil penelitian terdahulu dari Andi Besse Bayanti (2016:103) membuat kesimpulan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pelayanan Wilayah III PDAM Kota Makasar. Hasil penelitian dari Emma Rachmelya , Arna Suryani (2017:5) membuat Kesimpulan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Bank Central Asia Tbk KCU Jambi. Hasil penelitian dari Ni Luh Putu Nuraningsih, Made Surya Putra, (2015:7) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di The Seminyak Beach Resort And Spa. Hasil penelitian terdahulu dari Pradnya Paramitha Adha (2021:6), membuat Kesimpulan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. X Saat Pandemi Covid-19.

Faktor berikutnya yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai di Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara adalah stres kerja. Stres kerja mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stres kerja pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada dampak negatif stres tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja pegawai yang drastis. (Amelia, 2020:41). Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Hasil penelitian terdahulu dari Andi Besse Bayanti (2016:103) membuat kesimpulan bahwa stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pelayanan Wilayah III PDAM Kota Makasar. Hasil Penelitian Fardah et al, (2020:838) menunjukkan stres kerja berpengaruh negative signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan. Selanjutnya dalam penelitian Khairunnisa, et. al, (2024:198) menunjukkan bahwa Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Selaras dengan hasil penelitian Sanjaya (2021:891) bahwa stres kerja berdampak secara negatif signifikan bagi kepuasan kerja. Maka semakin tinggi stres kerja yang terjadi pada karyawan, maka semakin rendah kepuasan kerja karyawan atau menurunnya tingkat kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang: **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Sistem penghargaan (*reward*) yang kurang jelas untuk pegawai
- 2) Fasilitas kerja yang belum memadai dan merata
- 3) Kondisi pekerjaan pegawai yang monoton
- 4) Beban kerja dialami sebagian pegawai kurang merata
- 5) Insentif dan fasilitas yang dirasakan belum memadai untuk mendukung kinerja optimal
- 6) Tekanan tugas yang berlebihan, dan pemberian intensif belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang ada
- 7) Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi
- 8) Profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup permasalahan yang terlalu luas dan untuk memperjelas serta membatasi ruang lingkup permasalahan maka penulis membatasi pada masalah: kecerdasan emosional dan stres kejadian kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara.

1.3.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara.
- 2) Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara.
- 3) Apakah ada pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan seperti perusahaan, ilmu pengetahuan, dan peneliti sendiri.

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pembelajaran untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara serta untuk menambah pengetahuan peneliti tentang kinerja pegawai yang ada di instansi tersebut.

2. Bagi Akademik

Untuk bahan informasi bagi mahasiswa/mahasiswi Universitas Islam Sumatera Utara untuk menyusun skripsi, mengetahui tentang pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara.

3. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi bagi instansi pemerintah terutama Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara dalam mengetahui perubahan kecerdasan emosional, stress kerja dan kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoretis

2.1.1 Kecerdasan Emosional

2.1.1.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2015: 7) emosi pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak dan rencana seketika untuk mengatasi suatu masalah. Akar kata emosi adalah *movere* yang artinya menggerakkan, bergerak, menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi. (Goleman, 2015: 410) mengelompokkan emosi dalam golongan-golongan besar yaitu:

- a. Amarah: beringas, mengamuk, benci, jengkel, kesal hati, terganggu, rasa pahit, berang, tersinggung, bermusuhan dan barang kali yang paling hebat, tindak kekerasan dan kebencian patologis.
- b. Kesedihan: pedih, sedih, muram, suram, melankolis, mengasihi diri, kesepian, ditolak, putus asa, dan kalau menjadi patologis, depresi berat.
- c. Rasa takut: cemas, gugup, khawatir, waswas, perasaan takut sekali, waspada, tidak tenang, ngeri, kecut, sebagai patologi fobia dan panik.
- d. Kenikmatan: bahagia, gembira, riang, puas, riang, senang, terhibur, bangga, kenikmatan indrawi, takjub, rasa terpesona, rasa puas, rasa terpenuhi, kegirangan luar biasa senang sekali dan batas ujungnya, mania
- e. Cinta: penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti, hormat, kemesraan, kasih

- f. Terkejut: terkesiap, terkejut, takjub, terpana
- g. Jengkel: hina, jijik, muak, mual, tidak suka, mau muntah
- h. Malu: malu hati, kesal hati, sesal, hina, aib dan hati hancur lebur

Kecerdasan emosi merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain (Goleman, 2015: 512) Salovey dan Mayer (dalam Goleman, 2015: 513) mendefinisikan kecerdasan emosi adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan perasaan-perasaan untuk memadu pikiran dan tindakan. Kecerdasan emosional mengacu pada kemampuan dasar seseorang untuk mengenali dan menggunakan emosi.

Menurut Yusuf et. al (2014:242), kecerdasan emosional merupakan kesadaran terhadap perasaan diri sendiri dan orang lain, bersikap empati dan kasih sayang, motivasi dan kemampuan untuk merespon suasana kegembiraan dan kesedihan. Menurut Kuswana (2014:243) mendefinisikan kecerdasan emosional (EI) adalah kemampuan untuk merasakan emosi, mengintegrasikan emosi dan mengatur emosi untuk mempromosikan perubahan diri.

2.1.1.2 Aspek-aspek Kecerdasan Emosional

Ahli-ahli psikologi Sternberg dan Salovey telah menganut pandangan kecerdasan yang lebih luas, berusaha menemukan kembali dalam kerangka apa yang dibutuhkan manusia meraih sukses dalam kehidupannya. Aspek-aspek kecerdasan emosi menurut Salovey dalam (Goleman, 2015: 56) adalah sebagai berikut:

a. Menenal Emosi Diri

Kesadaran diri mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi merupakan dasar kecerdasan emosional, kemampuan memantau perasaan dari waktu ke waktu merupakan hal penting bagi wawasan psikologi dan pemahaman diri. Para ahli psikologi menyebutkan kesadaran diri sebagai metamood, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri. Menurut John Mayer kesadaran diri adalah waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati.

b. Mengelola Emosi

Menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan pas adalah kecakapan yang bergantung pada kesadaran diri. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang ditimbulkannya serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

c. Memotivasi Diri Sendiri

Menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan adalah hal yang sangat penting dalam kaitan untuk memberi perhatian, untuk motivasi diri sendiri dan untuk berkreasi. Motivasi menurut Myres dalam (Lusiawati, 2013: 171) adalah suatu kebutuhan atau keinginan yang dapat memberi kekuatan dan mengarahkan tingkah laku.

d. Mengenali emosi orang lain

Kemampuan yang juga bergantung pada kesadaran diri emosional, merupakan keterampilan bergaul. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain.

e. Membina Hubungan

Seni membina hubungan sebagian besar merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain. Ini merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi. Individu mampu menangani emosi orang lain membutuhkan kematangan dua keterampilan emosional lain, yaitu manajemen diri dan empati. Dengan landasan ini merupakan kecakapan sosial yang mendukung keberhasilan dalam pergaulan dengan orang lain. Adanya kemampuan sosial memungkinkan seseorang membentuk hubungan, untuk menggerakkan dan mengilhami orang, membina kedekatan hubungan, meyakinkan dan mempengaruhi, membuat orang lain merasa nyaman.

Menurut Kuswana (2014:244) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional mencakup empat jenis kemampuan, yakni 1) Sadar akan adanya emosi, seseorang mengetahui bagaimana ekspresi orang lain yang terlihat melalui gambar, raut wajah seseorang suara yang terdengar serta artefak buatan yang menjadi wadah dalam penentu ciri-ciri emosi. 2) Mempergunakan Emosi, yaitu individu mampu memanfaatkan emosi yang sedang terjadi serta dirasakan dalam aktivitas kognitif (berfikir dan menyelesaikan masalah). 3) Paham terhadap emosi, yaitu hubungan

emosi yang rumit harusnya dihargai sehingga pada saat inilah diperlukan usaha memahami bahasa dari emosi itu sendiri. 4) Mengelola Emosi, yaitu individu harus paham terhadap mengelola emosi orang lain yang ada disekitar kita maupun emosi dari dalam diri sendiri agar emosi dapat dikelola dengan sebaik mungkin sehingga mendatangkan manfaat.

2.1.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosi tidak didapatkan begitu saja, tetapi diperoleh melalui proses pembelajaran. Terdapat beberapa faktor yang dapat membentuk kecerdasan emosi seseorang, yakni:

1) Lingkungan Keluarga

Lingkungan keluarga merupakan sekolah pertama untuk mempelajari emosi. Pembelajaran emosi dimulai saat bayi dan terus berlanjut sepanjang kehidupan. Keluarga adalah subjek pertama kali yang diamati anak, bagaimana cara berinteraksi dengan anak dan menyalurkan emosi kepada anak. Kecerdasan emosi dapat diajarkan kepada anak saat masih bayi dengan cara memberikan contoh-contoh ekspresi, karena anak sangat peka terhadap transmisi emosi yang paling halus sekalipun. Kehidupan emosi yang dipupuk sejak dini oleh keluarga sangat berdampak bagi anak dikemudian hari, sebagai contoh: anak dapat mengenali, mengelola dan memanfaatkan perasaan-perasaan, berempati, tanggung jawab, dan lain sebagainya. Kemampuan tersebut dapat membantu anak lebih mudah menangani dan menghadapi permasalahan. Sehingga anak tidak memiliki banyak masalah tingkah laku yang negative (Goleman, 2015: 267).

2) Lingkungan Sosial

Penyesuaian dengan tuntutan orang lain membutuhkan sedikit ketenangan dalam diri seseorang. Tanda kemampuan mengelola emosi muncul kira-kira pada periode anak-anak dalam aktivitas bermain peran. Bermain peran memunculkan rasa empati, contohnya: anak dapat menghibur temannya yang menangis. Permainan peran dapat membuat anak memerankan dirinya sebagai individu lain dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain. Jadi, menangani emosi orang lain termasuk seni yang mantap untuk menjalin hubungan sehingga membutuhkan keterampilan emosi. Dengan landasan ini keterampilan berhubungan dengan orang lain menjadi lebih matang (Goleman, 2015: 135).

2.1.1.4 Ciri-ciri Kecerdasan Emosional

Sebuah analisis tentang kecerdasan emosi terhadap ribuan pria dan wanita menunjukkan bahwa wanita rata-rata lebih sadar tentang emosi yang dimiliki. Artinya kecerdasan emosi yang dimiliki oleh pria dan wanita berbeda dan wanita lebih mampu mengontrol kondisi emosinya. Wanita lebih mudah bersikap empati, dan lebih terampil dalam hubungan antar pribadi, sedangkan pria lebih percaya diri dan optimis, mudah beradaptasi, dan lebih baik dalam menangani stres (Goleman, 2015: 10). Individu dengan kecerdasan emosi yang tinggi menurut (Goleman, 2015: 43) memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Mampu memotivasi diri sendiri
2. Bertahan menghadapi frustrasi
3. Mengendalikan dorongan hati

4. Tidak melebih-lebihkan kesenangan
5. Mengatur suasana hati
6. Berempati dan
7. Berdoa

2.1.1.5 Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman dalam Wibowo (2015;4) mengemukakan indikator dari kecerdasan emosional yaitu :

- 1) Kesadaran diri, adalah mengetahui kondisi diri sendiri, kesukaan, sumber daya dan intuisi. Indikatornya meliputi:
 - a. Mengenali emosi diri sendiri beserta efeknya.
 - b. Mengetahui kekuatan dan batas-batas diri sendiri.
 - c. Percaya dengan kemampuan diri dan keyakinan tentang harga diri.
- 2) Pengaturan diri, merupakan pengelolaan emosi yang memudahkan untuk mencapai sasaran dengan cara mengelola kondisi, impuls, dan sumber daya diri sendiri. Indikatornya meliputi:
 - a. Kemampuan untuk mengelola emosi-emosi dan desakan-desakan hati yang merusak.
 - b. Luwes terhadap perubahan (mudah beradaptasi) dan bertanggung jawab atas kinerja pribadi.
 - c. Mudah menerima dan terbuka terhadap gagasan, pendekatan dan informasi-informasi baru.
- 3) Motivasi diri, adalah kecenderungan emosi yang mengantar atau memudahkan peraih sasaran. Indikatornya meliputi:

- a. Dorongan untuk berprestasi/tidak cepat puas.
 - b. Kekuatan untuk berfikir positif dan optimis.
- 4) Empati, adalah kepintaran bagaimana individu membaca perasaan, kebutuhan, kepentingan, dan emosi orang lain. Indikatornya meliputi:
- a. Mampu menerima sudut pandang dari orang lain.
 - b. Peka terhadap perasaan orang lain.
- 5) Keterampilan sosial, adalah kepintaran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain. Indikatornya meliputi:
- a. Dapat memberikan pesan dengan jelas dan meyakinkan orang lain.
 - b. Dapat membangkitkan

2.1.2 Stres Kerja

2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja

Stres kerja merupakan suatu tanggapan adaptif, dibatasi oleh perbedaan individual dan proses psikologis, yaitu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologi atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang di tempat individu tersebut berada. Stres yang positif disebut *eustress* sedangkan stress yang berlebihan dan bersifat merugikan disebut *distress*. Berikut adalah definisi-definisi tentang stres kerja menurut para ahli yang penulis susun diantaranya :

Sinambela (2017:472) mengemukakan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari tampilan diri, antarlain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa relaks,

cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan. Rivai, et. al., (2014:724) menjelaskan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Siagian (2014:300) mengemukakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang.

Berdasarkan definisi para ahli dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi yang merefleksikan rasa tertekan, tegang, yang mempengaruhi emosi dan proses berfikir seorang karyawan untuk mengerjakan pekerjaannya sehingga menghambat tujuan organisasi. Stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan. Situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Dengan demikian bahwa stres kerja dapat timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya berbeda-beda.

2.1.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Stres Kerja

Penyebab stres kerja pada individu yaitu ketika mendapatkan suatu tekanan, tuntutan dan hambatan. Menurut Stephen. P Robbins (2017) mengungkapkan tiga faktor yang menjadi sumber stress yang potensial, yaitu:

1. Faktor Lingkungan,

Ketidakpastian lingkungan akan mempengaruhi desain dari struktur organisasional, hal ini juga memengaruhi level stres individu di dalam organisasi tersebut. Tentu saja, ketidakpastian merupakan alasan terbesar

individu-individu yang memiliki masalah dalam mengatasi perubahan organisasional. Terdapat tiga tipe ketidakpastian lingkungan yang utama, yaitu ekonomi, politik, dan teknologi.

2. Faktor Organisasional,

- a) Tuntutan tugas terkait dengan pekerjaan dari individu, yaitu meliputi desain pekerjaan (tingkat kemandirian, variasi tugas, tingkat otomatisasi), kondisikerja, dan tata ruang kerja secara fisik. Bekerja dalam ruangan yang sangat penuh dengan kesesakan orang atau lokasi yang terpapar kebisingan dangangguan secara konstan dapat meningkatkan kecemasan dan stres. Sebagaimana layanan konsumen tumbuh menjadi sangat lebih penting, maka kerja emosional menjadi sebuah sumber stres.
- b) Tuntutan peranan terkait dengan tekanan yang ditempatkan pada individu sebagai fungsi dari peranan tertentu yang dipegangnya dalam organisasi. Konflik peran menciptakan ekspektasi yang akan sulit untuk mendamaikan atau memuaskannya. Beban peran yang berlebihan terjadi ketika individu diharapkan untuk melakukan lebi banyak hal daripada batas waktu yang ada. Ketidakjelasan peranan berarti bahwa ekspektasi peran tidak secara jelas dipahami dan individu tidak yakin apa yang harus dilakukan.
- c) Tuntutan interpersonal merupakan tekanan yang diciptakan oleh para karyawan lainnya. Kurangnya dukungan sosial dari para kolega dan hubungan interpersonal yang buruk dapat menyebabkan stres,

terutama diantara karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi. Pertumbuhan risetyang sangat cepat juga menunjukkan bahwa perilaku dari rekan dan supervisor yang negatif, meliputi perkelahian, intimidasi, ketidak sopanan, pelecehan rasial, dan pelecehan seksual, sangat kuat terkait dengan stres ditempat kerja.

3. Faktor Individu

Mengenai kehidupan pribadi masing-masing karyawan adalah masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi dan kepribadian karyawan.

Senot Imam (2016) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan stres antara lain :

1) Faktor Lingkungan

Ketidak pastian lingkungan mempengaruhi perancangan struktur organisasi, ketidakpastian juga mempengaruhi tingkat stres di kalangan para karyawan dalam sebuah organisasi. Bentuk-bentuk ketidakpastian lingkungan ini antarlain ketidakpastian ekonomi berpengaruh terhadap seberapa besar pendapatan yang diterima oleh karyawan maupun reward yang diterima karyawan, ketidakpastian politik berpengaruh terhadap keadaan dan kelancaran organisasiyang dijalankan, ketidakpastian teknologi berpengaruh terhadap kemajuansuatu organisasi dalam penggunaan teknologinya, dan ketidakpastian keamanan berpengaruh terhadap posisi dan peran organisasinya.

2) Faktor Organisasi

- a) Tuntutan tugas dalam hal desain pekerjaan individu, kondisi kerja, dan tataletak kerja fisik.
- b) Tuntutan peran yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam sebuah organisasi termasuk beban kerja yang diterima seorang individu.

2.1.2.3 Indikator Stres Kerja

Menurut Afandi (2018: 179-180), Indikator-Indikator stres kerja dapat dilihat sebagai berikut :

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi, tekanan yang diciptakan oleh para pegawai lain.
4. Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.
5. Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan, ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

Stress kerja adalah keadaan tegang yang menimbulkan ketidakseimbangan pada diri karyawan baik secara fisik maupun psikis. Stress kerja dapat muncul

pada pegawai ketika dihadapkan pada tuntutan dan tekanan kerja yang tidak sesuai dengan pengetahuan dan keterampilannya. Menurut Mangkunegara (2015) indikator stress kerja yaitu:

1. Ketidakpuasan hubungan kerja.
2. Rasa bosan/jenuh.
3. Sering menunda pekerjaan.
4. Perubahan tingkat produktivitas.
5. Kemangkiran dalam bekerja.
6. Kehadiran.
7. Darah tinggi dan sakit kepala.

Jin et. al., (2017) menuturkan indikator untuk stres kerja ada 4 (empat), disebutkan sebagai berikut:

1. Kekhawatiran adalah takut terhadap suatu hal yang belum diketahui dengan pasti dalam pekerjaan. Perasaan khawatir dialami oleh pekerja yang dikarenakankarena banyak faktor dari dalam pekerjaan tersebut.
2. Gelisah, perasaan tidak tenteram yang dirasakan oleh pekerja saat melaksanakan tugas pekerjaan yang dia kerjakan. Biasanya dikarenakan tugas yang terlalu beresiko.
3. Tekanan, suatu perasaan tertekan dari seorang pekerja yang dirasakan saat dia melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dilakukan. Bisa disebabkan oleh pekerjaan itu sendiri.

4. Frustrasi, rasa kecewa akibat kegagalan di dalam mengerjakan sesuatu atau akibat tidak berhasil dalam mencapai suatu tujuan. Ini biasanya dikarenakan kurang puas terhadap pekerjaan tersebut.

2.1.2.4 Pendekatan Stres Kerja

Menurut Rivai, et. al., (2014:724-725) terdapat dua pendekatan stres kerja, yaitu pendekatan individu dan perusahaan. Bagi individu penting dilakukan pendekatan karena stres dapat mempengaruhi kehidupan, kesehatan, produktivitas, dan penghasilan. Bagi perusahaan bukan saja karena alasan kemanusiaan, tetapi juga pengaruhnya terhadap prestasi semua aspek dan efektivitas dari perusahaan secara keseluruhan. Perbedaan pendekatan individu dengan pendekatan organisasi tidak dibedakan secara tegas, pengurangan stres dapat dilakukan pada tingkat individu, organisasi maupun kedua-duanya.

- 1) Pendekatan Individu, meliputi :
 - a) Meningkatkan keimanan.
 - b) Melakukan meditasi dan pernafasan.
 - c) Melakukan kegiatan olahraga.
 - d) Melakukan relaksasi.
 - e) Dukungan sosial dari teman-teman dan keluarga.
- 2) Pendekatan Perusahaan, meliputi :
 - a) Melakukan perbaikan iklim organisasi.
 - b) Melakukan perbaikan terhadap lingkungan fisik.
 - c) Menyediakan sarana olahraga.
 - d) Melakukan analisis dan kejelasan tugas.

- e) Meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan.
- f) Melakukan restrukturisasi tugas.
- g) Menerapkan konsep Manajemen berdasarkan sasaran.

Menurut Mangkunegara (2019:157) ada empat pendekatan terhadap stress kerja, yaitu:

1) Pendekatan Dukungan Sosial

Pendekatan ini dilakukan melalui aktivitas yang bertujuan memberikan kepuasan sosial kepada karyawan. Misalnya bermain game dan bergurau.

2) Pendekatan Melalui Meditasi

Pendekatan ini perlu dilakukan karyawan dengan cara berkonsentrasi ke alam pikiran, mengendorkan kerja otot, dan menenangkan emosi. Meditasi ini dapat dilakukan selama 15-20 menit. Meditasi biasa dilakukan di ruangan khusus. Karyawan yang beragama Islam biasa melakukannya setelah shalat Dzuhur melalui doa dan zikir kepada Allah SWT

3) Pendekatan Melalui *Biofeedback*

Pendekatan ini dilakukan melalui bimbingan medis. Melalui bimbingan dokter, psikiater dan psikolog sehingga diharapkan karyawan dapat menghilangkan stress yang dialaminya.

4) Pendekatan Kesehatan Pribadi

Pendekatan ini merupakan pendekatan preventif sebelum terjadinya stres. Dalam hal ini karyawan secara periode waktu yang selanjutnya memeriksa kesehatan, melakukan relaksasi otot, pengaturan gizi dan olahraga secara teratur.

2.1.3 Kepuasan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Salah satu faktor terpenting dalam mendapatkan hasil kerja terbaik ialah terciptanya kepuasan kerja para pegawai. Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Kepuasan kerja lebih mengacu pada sikap pegawai untuk melihat apakah pekerjaannya yang mereka lakukan menarik.

Menurut Hasibuan (2017:.....), menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan. Sikap ini tercermin dalam semangat kerja, disiplin, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja tercermin di tempat kerja, di luar pekerjaan, dan kombinasi keduanya. Sedangkan menurut Robbins (2017:19), menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap suatu pekerjaan, yaitu perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja merupakan aspek penting dari seorang individu dalam bekerja. Setiap pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, sehingga tingkat kepuasan kerjanya berbeda-beda, dan tingkat kepuasan kerja dapat memberikan pengaruh yang berbeda-beda.

selanjutnya menurut Afandi (2018:6) kepuasan kerja adalah sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan.

Lain halnya menurut Badriyah (2015:8), Kepuasan kerja terlihat dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya, sebaliknya karyawan yang tidak terpuaskan oleh dimensi-dimensi yang berkaitan dengan pekerjaan nampak memiliki sikap negatif yang mencerminkan kurangnya komitmen mereka terhadap perusahaan seperti produktivitas rendah, tingginya tingkat kerusakan, perpindahan pegawai, timbul kegelisahan serta terjadinya tuntutan-tuntutan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaannya termasuk perasaan dan perilaku seseorang dalam bekerja. Setiap pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Sikap tersebut tercermin dalam semangat kerja, disiplin dan prestasi kerja yang akhirnya berpengaruh pada efektivitas kinerja pegawai.

2.1.3.2 Faktor Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, banyak faktor-faktor yang memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Sutrisno (2016:96) yaitu:

1. Faktor psikologis Faktor ini berhubungan dengan kondisi kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketenteraman dalam bekerja, sikap terhadap pekerjaan, bakat dan keterampilan. Seseorang yang memiliki

ketenteraman dalam bekerja akan bekerja dengan perasaan yang positif sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja yang dapat berpengaruh pada kepuasan kerja.

2. Faktor sosial Faktor ini berhubungan dengan interaksi sosial antara karyawan dengan rekan kerja maupun karyawan dengan atasan.
3. Faktor fisik Faktor ini berhubungan dengan kondisi fisik karyawan meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruang, suhu, penerangan, sirkulasi udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya.
4. Faktor finansial Faktor ini berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, tunjangan, promosi, jaminan sosial, fasilitas yang diberikan dan sebagainya.

Menurut Mangkunegara (2015:83) ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya.

1. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu terdiri dari faktor pegawai yang di dalamnya termasuk faktor psikologis serta faktor fisik dan faktor pekerjaan yang di

dalamnya termasuk faktor sosial serta faktor finansial. Dalam terpenuhinya kepuasan kerja pegawai nantinya akan membuat kinerja pegawai terus optimal.

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Spector Yuwono dalam Badriyah (2015:229) mendefinisikan kepuasan sebagai *cluster* perasaan evaluatif tentang pekerjaan. Didefinisikan indikator kepuasan kerja sebagai berikut:

1. Upah, jumlah dan rasa keadilannya.
2. *Benefit*, asuransi liburan dan bentuk fasilitas yang lain.
3. *Co-workers*, rekan kerja yang menyenangkan dan kompeten
4. *Operating Procedures*, kebijakan, prosedur, dan aturan.
5. *Nature of work*, tugas itu dapat dinikmati atau tidak
6. *Communication*, berbagai informasi di dalam organisasi, baik verbal maupun nonverbal.

Sedangkan indikator kepuasan kerja menurut Afandi (2018:96) adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan, yaitu Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
2. Upah, yaitu Jumlah kompensasi yang diterima seseorang untuk melakukan pekerjaan didasarkan pada kebutuhan yang dirasakan akan keadilan.
3. Promosi, yaitu Kemungkinan yang dapat dikembangkan seseorang melalui promosi. Hal ini berhubungan dengan ada tidaknya peluang untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

4. Pengawas Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.
5. Rekan kerja Seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat menemukan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, dapat disimpulkan indikator kepuasan kerja terdiri dari upah, *benefit, co workers, operating prosedures, nature of work, communication*. Selain dari itu ada indikator kepuasan terhadap pekerjaan, promosi dan pengawasan. Indikator ini digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kepuasan kerja seseorang terhadap pekerjaan serta meningkatkan kinerja pegawai.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini dapat dilihat pada table 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Kesimpulan
1	Fagar Fertiwi Fardah, Hani Gita Ayuningtias, (2020)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Cv Fatih Terang Purnama)	stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan CV. Fatih Terang Purnama
2	Nofa Khairunnisa, M. Ardan, Nurhasanah, (2024)	Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Puskesmas X Samarinda	Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan
3	Bagus Sanjaya, (2021)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi	stres kerja berdampak secara negatif signifikan bagi kepuasan kerja, Maka semakin tinggi stres kerja yang terjadi pada karyawan, maka semakin rendah kepuasan kerja karyawan atau menurunnya tingkat kepuasan kerja
4	Edi Suhanto,	Pengaruh Stres Kerja dan Iklim	Stres Kerja dan Iklim Organisasi

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Kesimpulan
	(2009)	Organisasi Terhadap Turnover Intention dengan Kepuasan Kerja Sebagai Intervening Pada Bank International Indonesia	berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Turnover Intention dengan Kepuasan Kerja Sebagai Intervening Pada Bank International Indonesia
5	Peni Tunjungsari, (2011)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. POS Indonesia (Persero)	Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. POS Indonesia (Persero)
6	Ni Luh Putu Nuraningsih, Made Surya Putra, (2015)	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Pada <i>The Seminyak Beach Resort And Spa</i>	Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Pada <i>The Seminyak Beach Resort And Spa</i>
7	Andi Besse Bayanti, (2016)	Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Wilayah Iii Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar	Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Wilayah III Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar
8	Rahmayuliani (2018)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Semen Bosowa Maros	Stres Kerja berpengaruh negatif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Semen Bosowa Maros
9	Emma Rachmelya, Arna Suryani (2017)	Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Komitmen Organisasi <i>Frontliner</i> Bakti PT Bank Central Asia Tbk Kcu Jambi	Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan Stres Kerja berpengaruh negatif Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Komitmen Organisasi <i>Frontliner</i> Bakti PT Bank Central Asia Tbk KCU Jambi
10	Nur Hidayati Sukirno, Muhammad Idris, Mukhtar Hamzah (2021)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	Kecerdasan Emosional, Intelektual, Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai
11	Putu Agus Erick Sastra Wirawan, (2017)	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali	Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan melalui Kepuasan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali
12	Frischilia Meiliana Enok, Sutarto Wijono, (2018)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. Sky Investment Indonesia	Stres Kerja tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. Sky Investment Indonesia

Sumber : Data diolah peneliti tahun 2024

Dari penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan stress kerja mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja pegawai.

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian dimaksudkan untuk menjelaskan paradigma penelitian sebagai jawaban atas masalah penelitian. Kerangka konseptual dalam penelitian ini menggunakan kecerdasan emosional dan stres kerja sebagai variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat (kepuasan kerja).

2.3.1 Pengaruh kecerdasan emosional (X_1) terhadap kepuasan kerja (Y)

Kecerdasan emosional merupakan faktor penting dalam pelaksanaan tugas dan peningkatan kepuasan karyawan. Oleh karena itu, kemampuan seseorang dalam mengolah dan menggunakan emosi dengan cerdas dalam bekerja serta pandangan luas dalam menghadapi segala persoalan dan berpandangan luas dalam mencari solusi dalam setiap persoalan merupakan bagian penting dan harus dipelihara terus-menerus, dipertahankan, dan bahkan bisa memberikan manfaat besar, diantaranya adalah perasaan kepuasan dalam melaksanakan pekerjaan. Achmad Sani Supriyanto dan Eka Afnan Troena (2012:22)

Hasil penelitian terdahulu dari Andi Besse Bayanti (2016:103) membuat kesimpulan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pelayanan Wilayah III PDAM Kota Makasar. Hasil penelitian dari Emma Rachmelya, Arna Suryani (2017:5)

membuat kesimpulan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Bank Central Asia Tbk KCU Jambi. Hasil penelitian dari Ni Luh Putu Nuraningsih, Made Surya Putra, (2015:7) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di The Seminyak Beach Resort And Spa. Hasil penelitian terdahulu dari Pradnya Paramitha Adha (2021:6), membuat Kesimpulan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. X Saat Pandemi Covid-19. Hasil ini bermakna bahwa semakin meningkat tingkat kecerdasan emosional, maka kepuasan kerja akan semakin meningkat.

2.3.2 Pengaruh stress kerja (X_2) terhadap kepuasan kerja (Y)

Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Sedangkan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Keduanya saling berhubungan, bahwa salah satu dampak stres secara psikologis dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja (semakin tinggi stres kerja, semakin rendah tingkat kepuasan kerja karyawan).

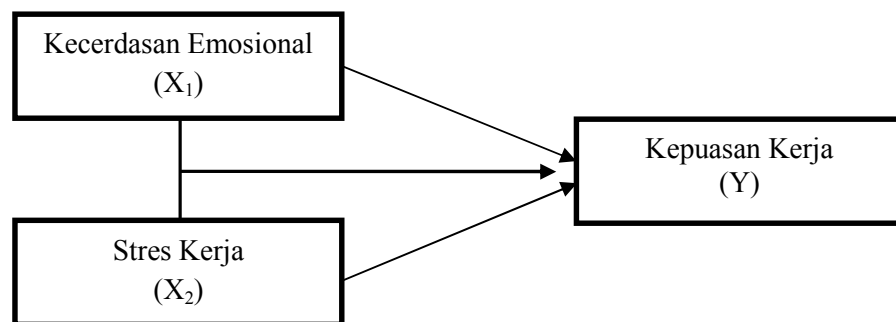
Hasil penelitian Andi Besse Bayanti (2016:103) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara stress kerja terhadap kepuasan kerja. Kurangnya kepuasan bisa menjadi sumber stres, sementara kepuasan yang tinggi dapat meringankan efek stres. Itu berarti bahwa stress dan kepuasan kerja saling terkait.

2.3.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja (X) Terhadap Kepuasan Kerja (Y)

Kecerdasan emosional dapat mempengaruhi perkembangan karir individu dan keberhasilan pengembangan karir karyawan diantaranya ditentukan oleh komitmen organisasi. Komitmen organisasi juga memiliki aspek yang dipengaruhi oleh emosi. Selain kecerdasan emosional, stres kerja karyawan, jika tidak segera diatasi dapat berdampak pada perilaku yang tidak diharapkan oleh pihak organisasi, seperti kepuasan kerja yang rendah serta turunnya komitmen organisasional para karyawan. Kepuasan kerja akan tercapai bila kebutuhan karyawan terpenuhi melalui pekerjaan. Dimana kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman seseorang. Dengan kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan komitmen organisasional karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Emma Rachmelya dan Arna Suryani (2017:51-52)

Hasil penelitian terdahulu dari Andi Besse Bayanti (2016:103) membuat kesimpulan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Kantor Pelayanan Wilayah III PDAM Kota Makasar. Hasil penelitian dari Emma Rachmelya, Arna Suryani (2017:5) membuat kesimpulan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Bank Central Asia Tbk KCU Jambi

Penelitian merupakan re[;oka dari beberapa penelitian sebelumnya yang telah dijelaskan diatas. Dari uraian hubungan antar variabel diatas, maka kerangka kosenptual penelitian ini dapat dijelaskan pada gambar berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Berdasarkan uraian kerangka konseptual diatas, maka hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁ : Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara

H₀ : Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara

H₁ : Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara

H₀ : Stres kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara

H₁ : Kecerdasan Emosional dan Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara

H_0 : Kecerdasan Emosional dan Stres kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Pegawai Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Sumatera Utara