

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Goleman (1997), mendefinisikan bahwa kecerdasan emosional sebagai kemampuan dalam mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, dalam memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik terhadap diri sendiri maupun dalam hubungan yang berkaitan dengan diri sendiri. Sementara, Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2001), mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengenali emosi diri sendiri ketika ketika perasaan atau emosi itu muncul, dan ia mampu mengenali emosi tersebut apabila ia memiliki kepekaan yang tinggi atas perasaan yang sesungguhnya dirasakan dan kemudian mengambil keputusan secara tepat untuk mengendalikannya. kecerdasan emosional sebagai kemampuan yang baik dalam memahami emosi dalam diri sendiri dan membaca emosi orang lain.

Koordinasi dan hubungan yang terjadi dalam suasana hati menjadi inti dari hubungan sosial yang baik. Jika seseorang pandai dan mampu menyesuaikan diri dengan suasana hati individu lain, maka orang tersebut akan memiliki tingkat emosional yang baik dan akan lebih mudah dalam penyesuaian diri dalam lingkungan social. Dengan kecerdasan emosional tersebut, maka seseorang akan dapat menempatkan emosionya pada porsi yang tepat, memiliki kepuasan, dan mengatur suasana hati Goleman (2005).

Lebih lanjut Agustian, Ary Ginanjar (2006), mengatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan dalam merasa. Kunci dari kecerdasan emosional adalah terletak pada kejujuran suara hati. Suara hati inilah yang harus dijadikan sebagai pusat prinsip yang mampu memberi rasa aman, pedoman, kekuatan, serta kebijaksanaan. Sedangkan menurut

Robbins (2008), mengatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang guna mendeteksi serta mengelola petunjuk-petunjuk yang ada dan yang berkaitan dengan informasi emosional. Pandangan lain mengartikan bahwa kecerdasan emosional merupakan sekumpulan kemampuan mental yang dapat membantu untuk mengenali serta memahami perasaan sendiri dan perasaan orang lain yang bisa mengarahkan pada kemampuan untuk mengatur perasaan diri sendiri Mayer (1990) dalam Goleman (2007), mengungkapkan bahwa terdapat dua sisi dari kecerdasan emosi, yaitu yang pertama adalah kepandaian dalam memahami emosional serta menambahkan kreativitas, dan yang kedua intuisi yang ada pada pikiran logis. Berdasarkan uraian pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk memahami emosional diri sendiri, emosional orang lain, memotivasi diri, dan menjalin hubungan yang baik dengan orang lain, serta mampu mengendalikan emosi supaya bisa secara tepat digunakan dalam kehidupan pribadi ataupun sosial.

2. Ciri – Ciri Kecerdasan Emosional

Jika hanya memahami kecerdasan emosional saja belum cukup, maka diperlukan adanya pemahaman yang lebih lanjut yang berkaitan dengan ciri – ciri kecerdasan emosional itu sendiri. Goleman (2003), mengemukakan beberapa ciri – ciri dari kecerdasan emosional sebagai berikut:

- a. Kemampuan memotivasi diri
- b. Bertahan menghadapi frustrasi
- c. Mengendalikan dorongan hati
- d. Tidak melebihi – lebihkan kesenangan
- e. Mengatur suasana hati
- f. Menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir
- g. Berempati dan berdoa

3. Dimensi dan Indikator Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional terdiri dari 5 faktor yaitu faktor *self awareness*, *self regulation*, *self motivation*, *empathy*, dan *social skill*. menurut Goleman (2009)

a. *Self awareness*

Mengenali diri merupakan inti dari kecerdasan emosional, yaitu kesadaran akan perasaan diri sendiri sewaktu perasaan timbul. Orang yang mengenali emosi dirinya akan peka terhadap suasana hati, ia akan memiliki kejernihan pikiran sehingga seseorang itu akan mandiri dan yakin atas batas-batas yang mereka bangun, kesehatan jiwanya bagus dan cenderung berpikir positif tentang kehidupan. Kemudian apabila suasana hati sedang buruk, mereka tidak mau dan tidak larut ke dalam perasaan dan mampu melepaskan dari suasana tidak nyaman dalam waktu relatif cepat.

b. *Self awareness*

menjaga agar emosi yang muncul dapat terkendali merupakan kunci menuju kesejahteraan emosi. Emosi yang berlebihan yang meningkat dengan intensitas terlampau tinggi atau untuk waktu yang lama akan berakibat negatif terhadap kestabilan emosional seseorang. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional tidak akan larut dalam perasaan. Ketika kebahagiaan datang tidak diungkapkan dengan berlebihan, dan ketika merasa menderita tidak membiarkan perasaan negatif langsung tidak terkendali.

c. *Self motivation*

Motivasi merupakan dorongan dari dalam yang menimbulkan kekuatan individu untuk bertindak atau bertingkah laku guna memenuhi kebutuhannya. Motivasi yang merupakan bagian dari emosi erat hubungannya dengan keberhasilan, bisa membuat kita merasakan kepuasan sejati yang bahkan lebih besar daripada

keberhasilan itu sendiri. Motivasi memiliki kekuatan yang luar biasa dalam kehidupan seseorang.

d. *Empathy*

Kemampuan mengenali emosi orang lain (empati) adalah merasakan yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang. Empati ialah bereaksi terhadap perasaan orang lain dengan respon emosional yang sama dengan orang tersebut. Empati menekankan pentingnya mengindra perasaan dan perspektif orang lain sebagai dasar untuk membangun hubungan interpersonal yang sehat.

e. *Social skills*

Membina hubungan merupakan ketrampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antar pribadi. Dalam rangka membangun hubungan sosial yang harmonis dua hal yang harus diperhatikan terlebih dahulu, yaitu: citra diri dan kemampuan berkomunikasi. Citra diri sebagai kapasitas diri yang benar-benar siap untuk membangun hubungan sosial. Citra diri dimulai dari dalam diri masing-masing, kemudian melangkah keluar sebagaimana ia mempersepsikan orang lain. Sedangkan kemampuan komunikasi merupakan kemampuan dalam mengungkapkan kalimat-kalimat yang tepat.

2.1.2 Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Menurut Szilagyi yang diacu Gitosudarmono dan Sudita (2000) stres adalah pengalaman yang bersifat internal yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis dalam diri seseorang sebagai akibat dari faktor lingkungan eksternal, organisasi atau orang lain. Menurut Mangkunegara (2001) stres kerja juga dapat berarti

perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari simptom, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.

Menurut Handoko (2001) stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka yang menyangkut baik kesehatan fisik maupun kesehatan mental. Menurut Arep dan Tanjung (2003) stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Orang yang mengalami stres menjadi tegang dan merasakan kekhawatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.

Menurut Robbins (2003) stres adalah suatu kondisi dinamik yang didalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala (constraints) atau tuntutan (demands) yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Stres dengan tidak sendirinya harus buruk, walaupun stres lazimnya dibahas dalam konteks negatif, stres juga memiliki nilai positif. Stres merupakan suatu peluang bila stres itu menawarkan perolehan yang potensial.

Menurut Siagian (2005) salah satu masalah yang pasti akan dihadapi oleh setiap orang dalam kehidupan berkarya adalah stres yang harus diatasi, baik oleh karyawan sendiri tanpa bantuan orang lain, maupun dengan bantuan pihak lain seperti para spesialis yang disediakan oleh organisasi dimana karyawan bekerja. Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik

biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif terhadap lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun diluarnya. Menurut Rivai (2006) Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja.

Pengertian di atas dapat dikemukakan bahwa ada tiga komponen utama dari stres yaitu komponen stimulus, komponen respon, dan komponen interaksi. Pertama, komponen stimulus meliputi kekuatan-kekuatan yang menyebabkan adanya ketegangan atau stres, stimulus stres dapat berasal dari lingkungan eksternal, organisasi dan individu. Kedua, komponen respon meliputi reaksi fisik, psikis atau perilaku terhadap stres. Paling tidak ada dua respon terhadap stres yang paling sering diidentifikasi yaitu frustrasi dan gelisah. Ketiga, komponen interaksi dari stres yaitu interaksi antara faktor stimulus dengan faktor respon dari stres.

2. Gejala-gejala Stres Kerja

Menurut Siagian (2004) gejala-gejala stres kerja dapat timbul dalam berbagai bentuk yang tampak pada diri seseorang. Bentuk-bentuk tersebut dapat digolongkan pada tiga kategori antara lain:

- a. Kategori fisiologis antara lain adalah perubahan yang terjadi pada metabolisme seseorang, gangguan pada cara bekerja jantung, gangguan pada pernafasan, tekanan darah tinggi, pusing dan serangan jantung.
- b. Kategori psikologis antara lain adalah ketegangan, resah, mudah tersinggung, kebosanan dan bersikap suka menunda sesuatu tugas atau pekerjaan.

- c. Kategori perilaku antara lain adalah menurunnya produktivitas kerja, tingkat kemangkiran tinggi, keinginan pindah organisasi, cara bicara yang berubah, gelisah, sukar tidur, merokok dan minum-minum.

Menurut Siagian (2005) gejala-gejala stres dapat dilihat pada perilaku yang tidak normal seperti gugup, tegang, selalu cemas, adanya gangguan pencernaan, tekanan darah tinggi dan lain-lain. Hal ini berpengaruh pada kondisi mental tertentu seperti minum-minuman keras, merokok secara berlebihan, sukar tidur, tidak bersahabat, putus asa, mudah marah, sukar mengendalikan diri dan bersifat agresif. Stres yang dapat timbul karena adanya tekanan atau ketegangan yang bersumber pada ketidakselarasannya seseorang dengan lingkungan dan apabila saran dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang maka ia akan mengalami stres, stres juga dapat melahirkan suatu tantangan bagi yang bersangkutan.

3. Sumber Penyebab Stres Kerja

Menurut Davis dan Newstrom (1985) penyebab stres adalah perbedaan antara nilai perusahaan dan nilai karyawan. Artinya, perbedaan ini menuntut karyawan dengan tekanan mental pada waktu yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan nilai perusahaan dan karyawan. Penyebab stres yang umum dan secara luas dikenal adalah perubahan suatu pekerjaan, dimana sumber stres berbeda menurut tingkat organisasinya karena memerlukan penyesuaian dari karyawan. Perubahan cenderung menyebabkan stres yang lebih berat apabila perubahan tersebut penting dan tidak lazim, misalnya pemberhentian sementara atau pemindahan tugas. Kondisi kerja yang menyebabkan stres antara lain Menurut Leung, et al (2007) :

- a. Perilaku pribadi yaitu keadaan atau aktivitas dari karyawan itu sendiri didalam organisasi.

- b. Dukungan sosial yaitu dukungan dari dalam organisasi maupun dukungan dari luar organisasi.
- c. Konflik peran yaitu kondisi dimana karyawan memikul tugas atau jabatan dan menanggung semua konsekuensinya yang berhubungan dengan pekerjaan dalam perusahaan.
- d. Lingkungan buruk yaitu keadaan disekitar organisasi terutama di dalam ruang kerja.
- e. Beban kerja yaitu keadaan pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan atau jenis pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu.
- f. Situasi rumah dan pekerjaan yaitu kondisi antara keadaan di rumah tangga dengan keadaan yang ada di perusahaan.

4. Dampak Stres Kerja

Menurut Dessler (1997) stres kerja dapat menimbulkan konsekuensi bagi karyawan maupun organisasi. Konsekuensi manusiawi tentang stres pekerjaan mencakup kecemasan, depresi, penyalahgunaan obat-obatan terlalu banyak atau kurang makan, hubungan antar pribadi yang jelek dan kemarahan serta konsekuensi fisik seperti sakit darah tinggi, sakit kepala dan kecelakaan. Lain halnya stres pekerjaan yang mempunyai konsekuensi bagi organisasi seperti merosotnya kuantitas dan kualitas kinerja jabatan, meningkatnya kemangkiran, tingkat perputaran karyawan dan bertambah banyaknya keluhan.

Menurut Robbins (2003) konsekuensi yang timbul dari penyebab stres dapat dibagi dalam tiga kategori umum:

- a. Gejala Fisiologis Perhatian utama atas stres diarahkan pada gejala fisiologis, stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, meningkatkan laju detak jantung dan pernapasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala dan menyebabkan serangan jantung. Hubungan antara stres dan gejala fisiologi sulit diukur secara objektif, ada sedikit hubungan yang konsisten yaitu pada perilaku dan sikap.

- b. Gejala Psikologis Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan. Tetapi stres dapat muncul dalam keadaan psikologis lain misalnya: ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan dan suka menunda-nunda.
- c. Gejala Perilaku Gejala stres yang berkaitan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluar-masuknya karyawan, juga perubahan dalam kebiasaan makan, meningkatnya merokok, konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah dan gangguan tidur.

5. Tindakan-tindakan untuk Mengurangi Stres

Menurut Davis dan Newstrom (1985) ada beberapa cara untuk mengurangi stres, melalui tiga pendekatan yaitu:

a. Meditasi

Meditasi mencakup pemusatan pikiran untuk menenangkan fisik dan emosi. Meditasi membantu menghilangkan stres duniawi secara temporer dan mengurangi gejala-gejala stres. Jenis meditasi yang populer adalah meditasi transendental. Pada umumnya meditasi memerlukan unsur berikut:

1. Lingkungan yang relatif tenang
2. Posisi yang nyaman
3. Rangsangan mental yang repetitif
4. Sikap yang pasif

b. Biofeedback

Suatu pendekatan yang berbeda terhadap suasana kerja yang mengandung stres. Dengan biofeedback orang di bawah bimbingan medis belajar dari umpan balik instrumen untuk mempengaruhi gejala stres, sehingga dapat membantu dalam mengurangi efek stres yang tidak diinginkan.

c. Personal Wellness

Program pembinaan preventif bagi personal wellness lebih baik dalam mengurangi penyebab stres dengan metode-metode penanggulangan membantu seseorang menghadapi stressor yang berada di bawah pengendalian langsung.

2.1.3 Kepuasan karyawan

1. Pengertian Kepuasan karyawan

Menurut Handoko (2001) kepuasan karyawan (job satisfaction) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dialami para karyawan dalam memandang pekerjaan mereka. Kepuasan karyawan mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Menurut Davis, Wexley dan Yukl yang diacu Mangkunegara (2001) kepuasan karyawan adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan, pendidikan.

Menurut Johan (2002) kepuasan karyawan dirumuskan sebagai respon umum pekerja berupa perilaku yang ditampilkan karyawan sebagai hasil persepsi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya. Baron dan Greenberg (2003) mendefinisikan kepuasan sebagai sikap positif atau negatif seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Tiffin yang diacu As'ad (2003) kepuasan karyawan berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama

karyawan. Kepuasan atau ketidakpuasan seseorang dengan pekerjaan merupakan keadaan yang sifatnya subyektif, yang merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang secara nyata diterima oleh karyawan dari pekerjaannya dibandingkan dengan apa yang diharapkan, diinginkan dan dipikirkannya sebagai hal yang pantas atau berhak baginya (Gomes, 2003).

Menurut Hasibuan (2003) kepuasan karyawan adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan karyawan dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan karyawan dalam pekerjaan adalah kepuasan karyawan yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Kepuasan karyawan di luar pekerjaan adalah kepuasan karyawan yang dinikmati di luar pekerjaan dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya, agar karyawan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. Kepuasan karyawan kombinasi dalam dan luar adalah kepuasan karyawan yang dicerminkan oleh sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya. Menurut Siagian (2005) kepuasan karyawan merupakan suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya yang menunjukkan pertimbangan kognitif, afektif dan konatif mengenai objeknya yang dalam hal ini adalah pekerjaan yang meliputi faktor pembayaran, work it self, promosi, supervisi dan rekan kerja.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan karyawan

Menurut Mangkunegara (2001) ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan, antara lain:

- a. 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.
- b. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja.

Menurut Hasibuan (2003), kepuasan karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

1. Balas jasa yang adil dan layak
2. Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian
3. Berat dan ringannya suatu pekerjaan
4. Suasana dan lingkungan pekerjaan
5. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
6. Sikap pemimpin dalam kepemimpinannya
7. Sifat pekerjaan yang monoton atau tidak.

Menurut Harold E. Burt yang diacu As'ad (2003) mengemukakan pendapatnya tentang faktor-faktor yang dapat menimbulkan kepuasan karyawan. Adapun faktor-faktor tersebut adalah:

1. Faktor hubungan antara karyawan, antara lain :
 - a. hubungan antara manajer dengan karyawan
 - b. faktor fisik dan kondisi kerja
 - c. hubungan sosial diantara karyawan
 - d. sugesti dari teman sekerja
 - e. emosi dan situasi kerja
2. Faktor individual, yaitu yang berhubungan dengan :
 - a. Sikap orang terhadap pekerjaannya
 - b. Umur orang sewaktu kerja
 - c. Jenis Kelamin
3. Faktor-faktor luar, yang berhubungan dengan :
 - a. keadaan keluarga karyawan

- b. rekreasi
- c. pendidikan (training, up grading dan sebagainya)

lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan karyawan, yaitu: menurut Luthan (2006)

a) Pembayaran.

Karyawan menginginkan sistem gaji, upah dan jaminan kesehatan yang dipersepsikan sebagai adil, tidak meragukan dan segaris dengan pengharapannya. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu, dan standar pengupahan komunitas kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan

b) Pekerjaan itu sendiri.

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan ketrampilannya, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja. Karakteristik ini membuat kerja lebih menantang. Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi yang terlalu banyak menantang juga dapat menciptakan frustrasi dan perasaan gagal

c) Rekan kerja.

Bagi kebanyakan karyawan, rekan kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung menghantar ke kepuasan karyawan yang meningkat;

d) Promosi pekerjaan.

Promosi terjadi pada saat seorang karyawan berpindah dari suatu pekerjaan ke posisi lainnya yang lebih tinggi, dengan tanggung jawab dan jenjang organisasinya. Pada saat dipromosikan karyawan umumnya menghadapi peningkatan tuntutan dan keahlian, kemampuan dan tanggung jawab. Sebagian besar karyawan merasa positif karena dipromosikan. Promosi

memungkinkan organisasi untuk mendayagunakan kemampuan dan keahlian karyawan setinggi mungkin.

e) Kepenyeliaan (supervisi).

Supervisi mempunyai peran yang penting dalam manajemen. Supervisi berhubungan dengan karyawan secara langsung dan mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Umumnya karyawan lebih suka mempunyai supervisi yang adil, terbuka dan mau bekerjasama dengan bawahan.

Husain Umar (2005) menyebutkan bahwa kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya dipengaruhi oleh beberapa faktor berdasarkan Job Description Index (JDI) meliputi pembayaran, pekerjaan itu sendiri, promosi pekerjaan, kepenyeliaan dan rekan sekerja. Dari berbagai pendapat di atas dapat dirangkum mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan yaitu:

1. Faktor psikologi, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.
2. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.
3. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik lingkungan karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya.
4. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya

2.1.4 Komitmen Organisasi

1. Pengertian Komitmen organisasi

Menurut Robbins (2008), komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan akan memihak kepada organisasi tertentu dan memiliki tujuan serta keinginan untuk tetap bertahan menjadi anggota dalam organisasi tersebut. Sementara, menurut Porter et al., (1974), mendefinisikan komitmen organisasi adalah keinginan untuk tetap bergantung pada nilai organisasi, berupaya untuk mengikuti nilai tersebut, dan keinginan untuk selalu menjadi bagian dari organisasi.

Selanjutnya, Allen dan Meyer (1997), menuturkan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu konstruk secara psikologis yang menjadi karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya, dan mempunyai sebuah implikasi terhadap keputusan individu untuk tetap melanjutkan keanggotannya dalam organisasi. Setiap anggota yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan lebih cepat untuk dapat bertahan menjadi bagian dari organisasi. Sedangkan, Mathis dan Jackson (2006), mengatakan bahwa komitmen organisasi merupakan tingkat sampai dimana seorang karyawan akan merasa yakin dan menerima tujuan organisasi, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut.

Dari beberapa pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi mencoba untuk menggambarkan secara jelas tentang sejauh mana seseorang dapat mengidentifikasi hubungan antara dirinya dengan organisasinya, serta bagaimana kesediaan seseorang tersebut untuk tetap bertahan didalam organisasi. Dalam komitmen organisasi tentu akan selalu berkaitan dengan proses pada individu karyawan dalam mengidentifikasi dirinya dengan nilai-nilai, aturan, dan tujuan yang ada di organisasi.

2. Dimensi dan Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Luthan (2006), komitmen organisasi memiliki sifat multidimensional, oleh karena itu terdapat perkembangan dukungan terhadap tiga dimensi dalam komitmen organisasi yang telah diterangkan dalam literature Allen dan Meyer (1997). Dimensi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Komitmen afektif (*affective commitment*),
yaitu: perasaan cinta pada suatu organisasi yang memunculkan kemauan untuk tetap tinggal dan membina hubungan sosial serta menghargai nilai hubungan dengan organisasi dikarenakan telah menjadi anggota organisasi.
- b. Komitmen kelanjutan (*continuance commitment*),
yaitu: persepsi seseorang atas biaya dan resiko dengan meninggalkan organisasi saat ini. Artinya, dua aspek pada komitmen kelanjutan, yaitu: melibatkan pengorbanan pribadi apabila meninggalkan organisasi dan ketiadaan alternatif yang tersedia bagi orang tersebut.
- c. Komitmen normatif (*normative commitment*),
yaitu: perasaan yang mengharuskan untuk bertahan dalam organisasi dikarenakan kewajiban dan tanggung jawab terhadap organisasi yang didasari atas pertimbangan norma, nilai dan keyakinan karyawan. Secara umum, karyawan yang memiliki komitmen afektif yang kuat akan tetap tinggal bersama organisasi dikarenakan mereka ingin tinggal (*because they want to*). Para karyawan yang memiliki komitmen kontinyu yang kuat dikarenakan mereka harus tinggal bersama organisasi (*because they have to*). Dan para karyawan yang memiliki komitmen normatif yang kuat dikarenakan mereka merasa bahwa mereka harus tinggal bersama (*because they feel that they have to*).

3. Faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi

Kochan dan Dyer dalam Armstrong dan Taylor (2014), mengungkapkan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi tingkat komitmen atau biasa disebut dengan “mutual commitment firms”, yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat Stratejik

Dalam tingkatan ini akan berkaitan dengan strategi bisnis yang dapat mendukung, serta nilai komitmen manajemen puncak dan suara yang efektif untuk sumber daya manusia dalam pembuatan strategi dan pemerintahan.

2. Tingkat Fungsional (Kebijakan Sumber Daya Manusia)

Dalam tingkatan ini berkaitan dengan kepegawaian yang berdasarkan stabilitasi kerja, investasi dalam pelatihan, dan pengembangan serta kompensasi kontingen yang memperkuat kerjasama, partisipasi, dan kontribusi.

3. Tingkat Tempat Kerja

Dalam tingkatan ini berdasarkan dengan seleksi menggunakan standar yang tinggi, desain tugas yang luas serta kerjasama tim, melakukan keterlibatan karyawan dalam pemecahan masalah, dan iklim kerjasama serta kepercayaan antar setiap orang.

Sementara Luthan (2006), menjelaskan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi antara lain:

- a. Variabel orang, seperti usia, kedudukan dalam organisasi dan disposisi seperti efektivitas positif dan negatif, atribusi kontrol internal dan eksternal.
- b. Variabel organisasi, meliputi desain pekerjaan, nilai, dukungan, dan gaya kepemimpinan.
- c. Variabel non organisasi, seperti adanya alternatif lain setelah memutuskan untuk bergabung dengan organisasi, akan mempengaruhi komitmen selajutnya.

4. Membangun Komitmen Organisasi

Amstrong & Taylor (2014), menyatakan ada beberapa cara untuk mengembangkan strategi komitmen organisasi, yaitu:

1. Mengkomunikasikan nilai dan tujuan dari organisasi, serta pencapaian organisasi. Sehingga, karyawan akan lebih memungkinkan dirinya untuk melakukan identifikasi dengan organisasi sebagai salah satu kebanggaan saat bekerja.
2. Menekankan kepada manajemen bahwa komitmen merupakan sebuah proses yang terjadi melalui dua arah, karyawan tidak akan berkomitmen terhadap organisasi kecuali manajemen menunjukkan bahwa organisasi berkomitmen untuk mengakui kontribusi mereka sebagai stakeholder
3. Manajemen harus mengembangkan iklim kepercayaan dan saling jujur didalam organisasi, memperlakukan mereka dengan adil dan juga konsisten, serta menunjukkan kesediaannya untuk mendengarkan komentar dan saran yang dibuat oleh para karyawan.
4. Melakukan pengembangan kontrak psikologis yang positif dengan memperlakukan orang sebagai stakeholder, mengandalkan konsesus dan kerjasama daripada menggunakan pemaksaan, dan fokus pada penyediaan kesempatan untuk belajar, dan pengembangan karir.
5. Membuat perjanjian kemitraan dengan serikat pekerja yang menekankan kesatuan tujuan, bekerja bersama-sama dan pentingnya memberikan karyawan kesempatan untuk bersuara dalam hal yang berkaitan dengan mereka.
6. Menghilangkan budaya “kita dan mereka” (sering dimasukkan dalam perjanjian kemitraan).
7. Mendorong manajemen untuk menyatakan kebijakan keamanan pekerjaan dan memastikan bahwa langkah-langkah yang diambil guna menghindari redundansi tanpa di sengaja.
8. Mengembangkan proses manajemen kinerja yang menyediakan penyelarasan tujuan organisasi dan individu.
9. Meningkatkan identifikasi karyawan dengan perusahaan melalui imbalan terkait dengan kinerja organisasi.

10. Meningkatkan karyawan dalam bekerja, yaitu identifikasi karyawan dengan pekerjaan yang dilakukan, melalui proses desain pekerjaan yang bertujuan untuk menciptakan tingkat yang lebih tinggi dari kepuasan karyawan.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang telah dilakukan ini mengacu pada penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya tentang Kecerdasan Emosional, Stres Kerja, Kepuasan karyawan, dan Komitmen Organisasi. Fungsinya adalah untuk mengetahui dan menemukan hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus untuk menjadi perbandingan serta gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian selanjutnya. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini:

2.2.1 Pengaruh Variabel Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi

1. Shafiq dan Rana (2016)

Penelitian yang berjudul “Relationship of Emotional Intelligence to Organizational Commitment of College Teachers in Pakistan”, memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi pada guru. Penelitian yang bersifat deskriptif ini memilih Sekolah Tinggi Pemerintah di Provinsi Punjab, Pakistan untuk menjadi tempat penelitian. Menggunakan kuisisioner sebagai alat untuk mengumpulkan data, penelitian ini mendistribusikan sebanyak 600 kuisisioner kepada para guru sekolah tinggi pemerintah di 10 kota yang ada di provinsi Punjab. Jumlah kuisisioner yang kembali sebanyak 540 kuisisioner dimana sebanyak 46 kuisisioner dinyatakan di bisa diolah, maka jumlah kuisisioner yang dapat diolah menjadi data sebanyak 494 kuisisioner. Responden yang berjumlah 494 responden terbagi menjadi dua, dimana 256 responden (51,82%) adalah laki-laki, dan 238 responden (41,18%) adalah perempuan.

Hasil pengujian data yang dilakukan dengan menggunakan SPSS, ditemukan hasil yang menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang terjadi antara kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi. Temuan lain juga mengungkapkan bahwa ada pengaruh signifikan yang dilakukan kecerdasan emosional terhadap komitmen afektif, dan komitmen normatif, tetapi terjadi hubungan yang tidak terlalu signifikan pada komitmen continuance.

Dengan hasil seperti ini peneliti menyarankan bahwa sebaiknya kecerdasan emosional dapat dimasukkan kedalam kriteria seleksi dan rekrutmen terhadap guru, karena mampu sebagai alat intervensi untuk meningkatkan komitmen para guru didalam organisasi.

Terdapat beberapa persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu penggunaan variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasi. Namun, ada beberapa perbedaan juga seperti, tempat atau lokasi penelitian yang dilakukan, alat analisis yang digunakan, dan terakhir yaitu adanya penambahan variabel stres kerja, dan variabel kepuasan karyawan pada penelitian selanjutnya.

2. Sarawati dan Johar (2014)

Penelitian yang berjudul “The impact of emotional intelligence on organizational commitment through self-esteem of employee in public sector”, mempunyai tujuan untuk mengetahui dampak yang terjadi dari kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi melalui self esteem para karyawan. Penelitian yang dilakukan di dua lembaga sektor publik sebagai otoritas lokal yang berada di semenanjung selatan, malaysia, mempunyai total 403 karyawan, dimana yang digunakan untuk menjadi responden sebanyak 196 karyawan yang berasal dari dua lembaga. Penelitian ini merupakan jenis penelitian non eksperimental dan merupakan penelitian studi lapangan dengan menggunakan statistik deskriptif dan regresi. Kuisisioner digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data yang akan di olah.

Hasil pengujian data yang dilakukan dengan menggunakan SPSS, ditemukan informasi bahwa terdapat pengaruh secara positif dan sangat

signifikan antara kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi. Temuan lain juga mengkonfirmasi bahwa self esteem mampu menjadi mediator antara variabel independen (kecerdasan emosional) terhadap variabel dependen (komitmen organisasi). Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa hubungan kecerdasan emosional dan komitmen organisasi akan menjadi lebih relevan ketika self esteem mampu berperan diantara keduanya. Dengan hasil ini, maka semua hipotesis yang diajukan dinyatakan dapat diterima secara keseluruhan. Peneliti mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional harus dapat disesuaikan terhadap para karyawan itu sendiri supaya dapat memiliki komitmen yang tinggi serta mampu memberikan kualitas kompetensi yang lebih baik.

Ada beberapa persamaan yang ditemukan dalam penelitian yang telah dilakukan terhadap penelitian yang akan dilakukan, yaitu penggunaan variabel kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi. Sementara untuk perbedaannya seperti adanya penambahan variabel kepuasan karyawan sebagai mediator dalam penelitian yang telah dilakukan, dan perbedaan lain adalah lokasi penelitian, alat analisis yang digunakan. Untuk penelitian yang akan dilakukan ada penambahan variabel stres kerja dan kepuasan karyawan.

3. Alavi et al. (2013)

Penelitian yang berjudul “Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Commitment in Iran's Ramin Thermal Power Plant”, bertujuan untuk mengungkapkan apakah ada pengaruh yang terjadi antara kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi. Berlokasi di Ramin Thermal Power Plant Iran, penelitian ini melibatkan seluruh staf kantor (100 karyawan) untuk menjadi sampel, dimana seluruh staf kantor yang menjadi sampel merupakan karyawan laki-laki yang telah menikah dengan rentang usia antara 25-45. Dalam penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa ada beberapa instrumen yang digunakan dalam kecerdasan emosional, yaitu Self Awareness, Self Management, Motivation, Empathy, dan Relationship Management. Sementara instrumen yang digunakan oleh komitmen organisasi

adalah Affective Commitment, Continuance Commitment, dan Normative Commitment.

Berdasarkan pengujian data yang telah dilakukan menggunakan Pearson correlation coefficient, dan regression analysis, didapatkan informasi bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, sehingga peneliti merekomendasikan kepada manajer dari Ramin Thermal Power Plant untuk memberikan beberapa program pendidikan yang ditujukan kepada karyawan untuk meningkatkan moral dan faktor emosional yang akan berpengaruh pada efektifitas organisasi tersebut.

Terdapat beberapa persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu penggunaan variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasi. Namun, ada beberapa perbedaan juga seperti, tempat atau lokasi penelitian yang dilakukan, kemudian adanya penambahan variabel stres kerja, dan variabel kepuasan karyawan.

Berikut beberapa penelitian terdahulu tentang adanya pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi yang disajikan dalam Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Variabel Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Variabel Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Shafiq dan Rana (2016)	Relationship of Emotional Intelligence to Organizational Commitment of College Teachers in Pakistan	Ada hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi (komitmen afektif dan komitmen normatif), Tetapi ada hubungan yang tidak signifikan terhadap komitmen continuance

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
2.	Sarawati dan Johar (2014)	The impact of emotional intelligence on organizational commitment	Ada pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasi. Serta Self Esteem mampu menjadi mediasi antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasi
3.	Alavi et al. (2013)	Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Commitment in Iran's Ramin Thermal Power	Terdapat pengaruh positif dan signifikan yang dilakukan kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi.

2.2.2 Pengaruh Variabel stres kerja terhadap Komitmen Organisasi

Stres kerja mempunyai pengaruh terhadap komitmen organisasi. Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Khatibi, A., Asadi, H., Hamidi, M (2009)

Penelitian yang berjudul “*The Relationship Between Job Stress and Organizational Commitment in National Olympic and Paralympic Academy*”, mempunyai tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari hubungan antara stres kerja dan komitmen organisasi di Olympic National Paralympic dan Academy (NOPA) karyawan. Penelitian mempunyai 59 Penelitian ini merupakan jenis penelitian non eksperimental dan merupakan penelitian studi lapangan dengan menggunakan statistik deskriptif dan regresi. Kuisisioner digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data yang akan di olah.

Hasil pengujian data yang dilakukan dengan menggunakan SPSS, ditemukan informasi bahwa tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara stres kerja terhadap komitmen organisasi.

Terdapat beberapa persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu penggunaan variabel stres kerja dan komitmen

organisasi. Namun, ada beberapa perbedaan juga seperti, tempat atau lokasi penelitian yang dilakukan, kemudian adanya penambahan variabel Kecerdasan Emosional, dan variabel kepuasan karyawan.

2. Velnampy dan Aravinthan (2013)

Penelitian yang berjudul “*Occupational Stress and Organizational Commitment in Private Banks A Sri Lankan Experience*” tujuan penelitian adalah untuk mengukur dampak stres kerja terhadap komitmen organisasi dan hubungan antara stres dan komitmen. Penelitian ini menggunakan 291 kuesioner yang dikumpulkan dari karyawan di bank-bank swasta di Provinsi Utara Sri Lanka.

Hasil penelitiannya menyatakan tidak ada pengaruh signifikan stres kerja terhadap komitmen organisasi, pegawai yang memiliki tingkat stres tinggi berimplikasi terhadap rendahnya komitmen organisasi

Terdapat beberapa persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu penggunaan variabel stres kerja dan komitmen organisasi. Namun, ada beberapa perbedaan juga seperti, tempat atau lokasi penelitian yang dilakukan, kemudian adanya penambahan variabel Kecerdasan Emosional, dan variabel kepuasan karyawan.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu Variabel stres kerja terhadap Komitmen Organisasi

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Khatibi, A., Asadi, H., Hamidi, M (2009)	The Relationship Between Job Stress and Organizational Commitment in National Olympic and Paralympic Academy	hubungan yang signifikan negatif antara stres kerja dan komitmen organisasi, komitmen afektif dan komitmen normatif, tapi tidak ada hubungan yang signifikan antara stres kerja dan komitmen continuance.

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
2	Velnampy dan Aravinthan (2013)	Occupational Stress and Organizational Commitment in Private Banks A Sri Lankan Experience	Menunjukkan bahwa komitmen organisasi berkorelasi positif dengan komponen stres kerja seperti faktor organisasi, desain pekerjaan, praktik manajemen, karir pembangunan dan stres sosial kecuali lingkungan fisik. stres kerja lebih lanjut berkorelasi dengan kelanjutan komitmen organisasi. analisis regresi berganda menunjukkan bahwa stres kerja merupakan kontribusi untuk menentukan organisasi komitmen 33,8%

2.2.3 Pengaruh Kecerdasaan Emosional terhadap Kepuasan karyawan

Kecerdasaan Emosional mempunyai pengaruh terhadap kepuasan karyawan. Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Seyal dan Afzaal (2013)

Penelitian yang berjudul “An Investigation of Relationship among Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Job Satisfaction: Evidence from Academics in Brunei Darussalam”, memiliki tujuan untuk meneliti hubungan antara kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan kepuasan karyawan. Penelitian yang dilakukan tidak hanya untuk membangun studi empiris antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasi, tetapi juga untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan yang terjadi. Dengan mengadopsi metode pendekatan kuantitatif, sebanyak 130 kuisisioner disebarkan dengan tingkat pengembalian kuisisioner sebesar 69% (90 kuisisioner) yang dapat di olah datanya berasal dari Universitas Teknik di Brunei Darussalam.

Hasil pengujian data yang dilakukan menggunakan statistik deskriptif, faktor analisis serta analisis korelasi dan regresi dengan menggunakan

SPSS Maka di dapatkan informasi bahwa adanya bukti validitas terhadap penelitian terdahulu dalam membangun hubungan positif antar variabel yang digunakan. Artinya, terdapat hubungan yang positif dan kolerasi yang signifikan antara variabel kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan kepuasan karyawan. Namun, dari tujuh dimensi dalam kecerdasan emosional, hanya dua dimensi yang sangat sesuai dengan kepuasan karyawan. Penelitian ini juga merekomendasikan untuk kecerdasan emosional dan kepuasan karyawan akan menjadi faktor penting didalam memahami kepuasan karyawan dari para staff, karna dapat mendorong staff turnover dan staff satisfaction didalam organisasi.

Terdapat persamaan dalam penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu penggunaan variabel kecerdasan emosional, komitmen organisasi, kepuasan karyawan. Sementara untuk perbedaanya yaitu lokasi penelitian, alat analisis yang digunakan, serta penambahan variabel stres kerja pada penelitian yang akan dilakukan.

2. Ealias et al. (2012)

Penelitian yang berjudul “Emotional Intelligence and Job Satisfaction: A Correlational Study”, mempunyai tujuan untuk menguji hubungan yang terjadi antara kecerdasan emosional dan kepuasan karyawan, serta penelitian ini juga dimaksudkan untuk mencoba menganalisis bagaimana sebuah penunjukan, pengalaman, dan status perkawinan seorang karyawan dapat mempengaruhi kecerdasan emosional dan kepuasan karyawan. Penelitian ini dilakukan di sebuah perusahaan elektronik internasional yang telah beroperasi di India. Menggunakan metode deskriptif yaitu dengan mengumpulkan data untuk menguji hipotesis yang telah diajukan, penelitian ini mempunyai 208 responden dengan 144 responden telah menikah dan 64 responden belum menikah, dan sekitar 69% responden telah bekerja di perusahaan selama lebih dari 3 tahun.

Hasil pengujian data dengan menggunakan SPSS terhadap kuisisioner yang telah disebarakan kepada 208 responden ditemukan informasi

bahwa adanya hubungan yang positif yang sangat tinggi dan signifikan antara kecerdasan emosional dan kepuasan karyawan. Namun, dalam uji ini ditemukan juga bahwa penunjukan terhadap seorang karyawan ternyata tidak mempengaruhi kepuasan karyawan dan kecerdasan emosional, tetapi pengalaman dan status pernikahan yang dimiliki karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap dua konsep tersebut, yaitu terhadap kecerdasan emosional dan kepuasan karyawan. Peneliti menyarankan bahwa kepuasan karyawan menjadi suatu komponen integral dan menjadi elemen penting didalam menjalin hubungan karyawan dan manajemen, maka harus ada langkah konkrit yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan karyawan karyawan. Serta, lebih ditekankan bahwa emosi menjadi sesuatu yang penting untuk seorang karyawan karna dapat memberikan energi dan mampu mengarahkan perilaku karyawan itu sendiri, maka perlu digunakan ditempat kerja untuk memberikan promosi, evaluasi, rekrutmen terhadap karyawan dengan memberikan tes kecerdasan emosional.

Ada beberapa persamaan yang ditemukan antara penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu penggunaan variabel kecerdasan emosional dan kepuasan karyawan. Perbedaan yang dimiliki yaitu lokasi penelitian, alat analisis yang digunakan, serta adanya penambahan variabel pada penelitian yang akan dilakukan, yaitu variabel stres kerja, dan komitmen organisasi.

3. Yahyazadeh (2012)

Penelitian yang berjudul “Teachers' Emotional Intelligence and Its Relationship with Job Satisfaction”, bertujuan untuk menguji hubungan yang terjadi antar kecerdasan emosional guru dan kepuasan karyawan. Penelitian yang di lakukan di 10 sekolah menengah di Iran, melibatkan sekitar 177 guru untuk menjadi responden. Menggunakan analisis uji T, dijelaskan bahwa 81,9% para guru adalah bergelar sarjana, dan sebesar 18,1% guru adalah bergelar master.

Hasil pengujian data yang dilakukan dengan alat analisis SPSS ditemukan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara

kecerdasan emosional dengan kepuasan karyawan untuk seorang guru di 10 sekolah menengah di Iran. Namun terdapat perbedaan yang signifikan antara guru yang bergelar sarjana dan guru bergelar master terhadap kecerdasan emosional. Dengan hasil analisis tersebut, peneliti merekomendasikan kepada kementerian pendidikan untuk melakukan beberapa program pelatihan terhadap guru dalam rangka guna meningkatkan kecerdasan emosional terhadap guru berdasarkan dengan tingkat kepuasan karyawan mereka. Tujuannya adalah supaya para guru dapat mengembangkan manajemen yang lebih baik didalam kelas ketika mengajar.

Terdapat persamaan dalam penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu penggunaan variabel kecerdasan emosional, kepuasan karyawan. Sementara untuk perbedaannya yaitu lokasi penelitian, alat analisis yang digunakan, serta penambahan variabel stres kerja, dan variabel komitmen organisasi pada penelitian yang akan dilakukan.

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu Variabel Kecerdasaan Emosional terhadap Kepuasan karyawan

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Seyal dan Afzaal (2013)	An Investigation of Relationship among Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Job Satisfaction: Evidence from Academics in Brunei Darussalam	Ada pengaruh positif dan signifikan yang terjadi dalam hubungan antara kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan kepuasan karyawan.
2.	Ealias et al. (2012)	Emotional Intelligence and Job Satisfaction: A Correlational Study	Ada hubungan positif dan signifikan yang terjadi antara kecerdasan emosional dan kepuasan karyawan. Namun, dalam penunjukkan karyawan ternyata tidak mempengaruhi kepuasan

			karyawan dan kecerdasan emosional seorang karyawan.
3.	Yahyazadeh (2012)	Teachers' Emotional Intelligence and Its Relationship with Job Satisfaction	Ada pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan karyawan. Namun, ada perbedaan signifikan terhadap kecerdasan emosional seorang guru yang bergelar sarjana, dan master.

2.2.4 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan karyawan

Stres Kerja mempunyai pengaruh terhadap kepuasan karyawan. Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Bemana et.al (2013)

Penelitian yang berjudul “*The relationship among job stress and job satisfaction in municipality personnel in Iran*”, bertujuan untuk menguji hubungan antara stres kerja dan kepuasan karyawan. Penelitian terdiri dari personel kota publik dari daerah Shiraz di Iran Menggunakan teknik pengacakan sampel total 200 peserta yang terpilih sebagai sampel dari organisasi itu. Para peserta dalam menjawab stres kerja dan pekerjaan. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan negatif yang signifikan antara stres kerja dan kepuasan karyawan. Dan hasil juga menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara dua jenis kelamin di stres kerja dan kepuasan karyawan Terdapat persamaan dalam penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu penggunaan variabel stres kerja, kepuasan karyawan. Sementara untuk perbedaannya yaitu lokasi penelitian, alat analisis yang digunakan, serta penambahan variabel Kecerdasan emosional, dan variabel komitmen organisasi pada penelitian yang akan dilakukan.

2. Hoboubi Naser (2017)

Penelitian yang berjudul “*The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical*

Industry”, bertujuan untuk menguji stres kerja, kepuasan karyawan, dan tingkat produktivitas tenaga kerja, untuk menguji pengaruh stres kerja dan kepuasan karyawan terhadap produktivitas tenaga kerja, dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang terkait dengan penurunan produktivitas di antara karyawan industri petrokimia Iran. Penelitian menggunakan 125 karyawan yang dipilih secara acak dari sebuah perusahaan petrokimia Iran berpartisipasi. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner demografis, kuesioner stres pekerjaan Osipow untuk menyelidiki tingkat stres kerja, Indeks Deskriptif Pekerjaan untuk menguji kepuasan karyawan, dan kuesioner Hersey dan Goldsmith untuk menyelidiki produktivitas dalam populasi penelitian. Hasil penelitian menunjukkan tingkat stres kerja dan kepuasan karyawan yang dirasakan karyawan masing-masing adalah sedang-tinggi dan sedang. Juga, produktivitas mereka dievaluasi sebagai sedang. Meskipun hubungan antara stres kerja dan indeks produktivitas tidak signifikan secara statistik, korelasi positif antara kepuasan karyawan dan indeks produktivitas secara statistik signifikan. Pemodelan regresi menunjukkan bahwa produktivitas secara signifikan terkait dengan jadwal shift, dimensi kedua dan ketiga dari stres kerja (peran tidak mencukupi dan ambiguitas peran), dan dimensi kedua kepuasan karyawan (pengawasan).

Terdapat persamaan dalam penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu penggunaan variabel stres kerja, kepuasan karyawan. Sementara untuk perbedaannya yaitu lokasi penelitian, alat analisis yang digunakan, serta penambahan variabel Kecerdasan emosional, dan variabel komitmen organisasi pada penelitian yang akan dilakukan.

**Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu Variabel Stres Kerja terhadap
Kepuasan karyawan**

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Bemana et.al (2013)	The relationship among job stress and job satisfaction in municipality personnel in Iran	Menunjukkan ada hubungan negatif yang signifikan antara stres kerja dan kepuasan karyawan. Dan hasil juga menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara dua jenis kelamin di stres kerja dan kepuasan karyawan
2.	Hoboubi Naser (2017)	The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry	Menunjukkan tingkat stres kerja dan kepuasan karyawan yang dirasakan karyawan masing-masing adalah sedang-tinggi dan sedang. Juga, produktivitas mereka dievaluasi sebagai sedang. Meskipun hubungan antara stres kerja dan indeks produktivitas tidak signifikan secara statistik, korelasi positif antara kepuasan karyawan dan indeks produktivitas secara statistik signifikan. Pemodelan regresi menunjukkan bahwa produktivitas secara signifikan terkait dengan jadwal shift, dimensi kedua dan ketiga dari stres kerja (peran tidak mencukupi dan ambiguitas peran), dan dimensi kedua kepuasan karyawan (pengawasan).

2.2.5 Pengaruh Variabel Kepuasan karyawan terhadap Komitmen Organisasi

Selain Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja yang dapat mempengaruhi Komitmen organisasi, variabel Kepuasan karyawan juga mempengaruhi

Komitmen organisasi. Hal ini sesuai dengan beberapa penelitian berikut, yaitu :

1. Guleryuz et al. (2008)

Penelitian yang berjudul “The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: A questionnaire survey” bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh yang terjadi antara kecerdasan emosional, kepuasan karyawan, dan komitmen organisasi pada perawat serta guna mengetahui pengaruh dari peran kepuasan karyawan sebagai mediasi antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasi. Penelitian yang dilakukan di salah satu Teaching Hospital yang berada di Turki. Dalam proses pengumpulan data, peneliti membagikan kepada para perawat yang terdapat di teaching hospital, sekitar 550 kuisisioner yang berisi 45 item pertanyaan yang berkaitan dengan kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan kepuasan karyawan. Jumlah kuisisioner yang kembali ada sebanyak 275 kuisisioner dan 8 kuisisioner tidak lengkap serta ada sebanyak 267 kuisisioner di isi lengkap dengan tingkat respon sebesar 48,5%.

Dalam penelitian ini, data di analisis menggunakan SPSS dan AMOS 5.0. ada sebanyak 16 item pertanyaan yang di analisis yang berhubungan dengan kecerdasan emosional dengan menggunakan empat dimensi sebagai indikator, yaitu Self Emotion Appraisal (SEA), Other's Emotion Appraisal (OEA), Regulation of Emotion (ROE), Use of Emotion (UOE). Sementara terdapat 14 item pertanyaan yang menyangkut tentang kepuasan karyawan, dan disini kepuasan karyawan menggunakan dua dimensi sebagai indikator dalam penelitian ini, yaitu External Job Satisfaction (EJS), dan Internal Job Satisfaction (IJB).

Hasil dari pengujian data yang dilakukan menunjukkan bahwa perawat yang menjadi responden memiliki usia kisaran dari 21 sampai 63 tahun, dimana terdapat 50,6% telah menikah sementara 39,7% telah memiliki setidaknya satu anak. Hasil lain menunjukkan bahwa

kecerdasan emosional memiliki hubungan yang positif terhadap komitmen organisasi dan kepuasan karyawan. Ditemukan juga hubungan positif yang terjadi antara kepuasan karyawan dan komitmen organisasi. Namun sebaliknya, ketika kepuasan karyawan dikendalikan, maka hubungan secara parsial antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasi menjadi tidak signifikan. Penelitian yang telah dilakukan juga memberitahukan bahwa tidak semua dimensi yang menjadi indikator dalam kecerdasan emosional dapat berpengaruh secara positif terhadap komitmen organisasi ataupun kepuasan karyawan. Temuan terakhir mengungkapkan bahwa kepuasan karyawan merupakan mediator antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasi.

Ada beberapa persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan diteliti, yaitu penggunaan *Intelligence Emotional* sebagai variabel independen, kemudian terdapat *Organizational Commitment* sebagai variabel dependen, dan terakhir *Job Satisfaction* sebagai variabel intervening/mediator. Sementara perbedaan yang terdapat didalam penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penggunaan alat analisis data, dan lokasi tempat penelitian, dan penambahan variabel stres kerja sebagai variabel independen.

2. Azeem dan Akhtar (2014)

Penelitian yang berjudul “*Job Satisfaction and Organizational Commitment among Public Sector Employees in Saudi Arabia*”, memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan yang terjadi antara kepuasan karyawan dan komitmen organisasi para karyawan yang bekerja di sektor publik Saudi Arabia. Penelitian ini juga melibatkan variabel demografis (Usia dan masa kerja), untuk mengetahui pengaruh dari kepuasan karyawan dan komitmen organisasi. Mengadopsi teknik deskriptif, penelitian ini mendistribusikan kuisioner yang berisi 75 item pertanyaan kepada lebih dari 7 organisasi pada sektor publik yang berada di kota Yanbu. Jumlah kuisioner yang kembali dan yang akan diolah datanya sebanyak 210 kuisioner.

Correlation coefficient dan multiple regression analyses digunakan untuk melakukan analisis data.

Hasil pengujian data yang telah dilakukan, didapatkan informasi bahwa adanya pengaruh yang signifikan dan positif yang terjadi pada kepuasan karyawan dan komitmen organisasi pada karyawan. Sementara temuan selanjutnya menjelaskan bahwa dari variabel demografis yang digunakan (Usia dan masa kerja), hanya masa kerja yang memiliki hubungan signifikan terhadap komitmen organisasi. Ini terbukti karena pengalaman di masa kerja dengan komitmen pada organisasi ternyata bisa meningkatkan kepuasan karyawan secara langsung. Ada beberapa persamaan yang ditemukan dari penelitian ini terhadap penelitian yang akan dilakukan, yaitu penggunaan variabel kepuasan karyawan, dan variabel komitmen organisasi. Sementara perbedaan ditemukan pada lokasi penelitian, dan adanya penambahan variabel stres kerja, dan kecerdasan emosional pada penelitian selanjutnya.

Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu Variabel Kepuasan karyawan terhadap Komitmen Organisasi

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Guleryuz et al. (2008)	The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: A questionnaire survey	Hasil menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan yang positif terhadap komitmen organisasi dan kepuasan karyawan, serta ada hubungan positif yang terjadi antara kepuasan karyawan dan komitmen organisasi. Hasil terakhir mengungkapkan bahwa kepuasan karyawan merupakan mediator antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasi
2.	Azeem dan Akhtar (2014)	Job Satisfaction and Organizational	Dinyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif yang terjadi pada

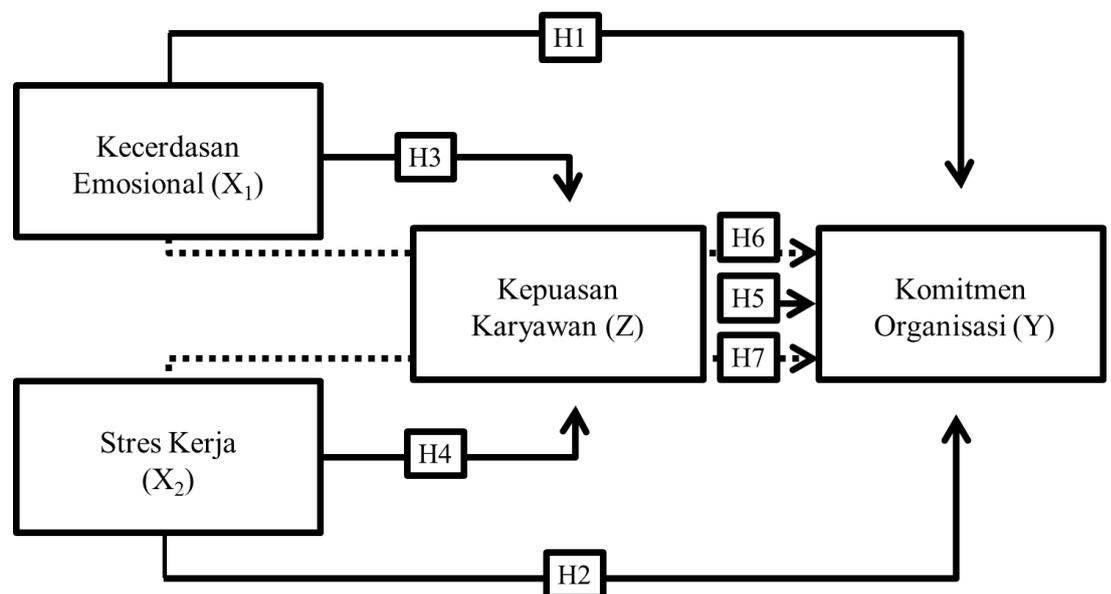
		Commitment among Public Sector Employees in Saudi Arabia	kepuasan karyawan dan komitmen organisasi pada karyawan.mencukupi dan ambiguitas peran), dan dimensi kedua kepuasan karyawan (pengawasan).
--	--	--	--

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah

Kerangka teoritis sendiri adalah sebuah hubungan dari setiap variable yang telah disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Menurut Sugiyono (2011), fungsi dari kerangka teoritis sendiri adalah sebagai model penelitian, sehingga sebuah penelitian yang akan dilakukan menjadi lebih mudah dalam menganalisis data penelitian tersebut.

Berdasarkan penelitian-penelitian dan teori-teori terdahulu, terdapat hubungan pengaruh antar variabel. Penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu kecerdasan emosional (X_1) dan Stres Kerja (X_2), variabel dependen yaitu komitmen organisasi (Y) dan variabel intervening yaitu kepuasan karyawan (Z).



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan sebuah jawaban sementara yang digunakan terhadap rumusan masalah dalam penelitian. Menjadi sementara, karena jawaban ini baru didasarkan pada teori yang di jadikan sebuah hipotesis, dan belum menggunakan fakta. Sugiyono (2011), mengungkapkan bahwa hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap sebuah rumusan masalah dalam penelitian, dan belum jawaban yang empiric dengan data. Maka, sesuai dengan variable-variabel yang akan diteliti, berikut adalah hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini, yaitu:

- H1: Diduga terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi
- H2: Diduga terdapat pengaruh negatif dari stres kerja terhadap komitmen organisasi
- H3: Diduga terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kecerdasan emosional terhadap kepuasan karyawan
- H4: Diduga terdapat pengaruh negatif dari stres kerja terhadapkepuasan karyawan
- H5: Diduga terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kepuasan karyawan terhadap komitmen organisasi
- H6: Diduga terdapat pengaruh positif dari variabel kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja
- H7: Diduga terdapat pengaruh negatif dari variabel stres kerja terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja