

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### 2.1.1 Kecerdasan emosional

###### *2.1.1.1 Teori Kecerdasan emosional*

Kecerdasan emosional yaitu kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya. Dalam hal ini, emosi mengacu pada perasaan terhadap informasi akan suatu hubungan. Sedangkan, kecerdasan (intelijen) mengacu pada kapasitas untuk memberikan alasan yang valid akan suatu hubungan. Kecerdasan emosional (EQ) belakangan ini dinilai tidak kalah penting dengan kecerdasan intelektual (IQ). Sebuah penelitian mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional dua kali lebih penting daripada kecerdasan intelektual dalam memberikan kontribusi terhadap kesuksesan seseorang Maliki (Nuraningsih, 2017).

Jadi dapat diartikan bahwa Kecerdasan Emosional atau *Emotional Quention* (EQ) meliputi kemampuan mengungkapkan perasaan, kesadaran, serta pemahaman tentang emosi dan kemampuan untuk mengatur dan mengendalikannya. Kecerdasan emosi juga dapat diartikan sebagai kemampuan mental yang membantu kita mengendalikan dan memahami perasaan-perasaan kita dan orang lain yang menuntun kepada kemampuan untuk mengatur perasaan-perasaan tersebut. Jadi orang yang cerdas secara emosi bukan hanya memiliki emosi atau perasaan tetapi juga mampu memahami apa makna dari rasa tersebut. Dapat melihat diri sendiri seperti orang lain melihat, serta mampu memahami orang lain seolah-olah apa yang dirasakan oleh orang lain dapat kita rasakan juga.

###### *2.1.1.2 Aspek Kecerdasan Emosional*

Kecerdasan emosional terbagi dalam beberapa aspek kemampuan yang membentuknya. Aspek-aspek kemampuan yang membentuk kecerdasan emosional tidak seragam untuk setiap ahli, tergantung dari sudut pandang dan pemahaman.

Menurut Salovey (Nuraningsih, 2017) ada lima aspek utama yang terdapat dalam kecerdasan emosional, yaitu :

- a. Mengenali emosi sendiri, yaitu : Mengenali emosi sendiri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi.
- b. Mengelola emosi, yaitu : Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu.
- c. Memotivasi diri sendiri, yaitu : Kendali diri emosional menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati adalah landasan keberhasilan dalam berbagai bidang.
- d. Mengenali emosi orang lain, yaitu : Mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Orang yang empatik lebih mampu menangkap sinyal- sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.
- e. Membina hubungan, yaitu : Kemampuan dalam membina hubungan merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi. Komponen dasar kecerdasan emosional.

Sedangkan menurut Reuven Bar-on (Nuraningsih, 2017) dibagi menjadi lima bagian, yaitu :

- a. Intrapersonal  
Kemampuan menyadari diri, memahami emosi diri, dan mengungkapkan perasaan serta gagasan.
- b. Interpersonal  
Kemampuan menyadari dan memahami perasaan orang lain, peduli kepada orang lain secara umum, dan menjalin hubungan dari hati ke hati yang akrab.
- c. Adaptabilitas  
Kemampuan menguji perasaan diri, kemampuan mengukur situasi sesaat secara teliti, dengan luwes mengubah perasaan dan pikiran diri, lalu menggunakannya untuk memecahkan masalah.
- d. Strategi pengelolaan stress  
Kemampuan mengatasi stress dan mengendalikan luapan emosi.
- e. Memotivasi dan suasana hati

Kemampuan bersikap optimis, menikmati diri sendiri, menikmati kebersamaan dengan orang lain, dan merasakan serta mengekspresikan kebahagiaan.

Golman (Nuraningsih, 2017) mengadaptasi model teori Salovey dan Bar-on kedalam sebuah versi yang menurutnya paling bermanfaat untuk memahami cara kerja kecerdasan emosional yang dikelompokkan kedalam lima bagian yaitu :

1. Kesadaran diri

Mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri.

2. Pengaturan diri

Menangani emosi kita sedemikian sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas dan mampu kembali dari tekanan emosi.

3. Memotivasi

Menggunakan hasrat kita yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun kita menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4. Empati

Merasakan yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

5. Keterampilan sosial

Menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan ini untuk mempengaruhi, menyelesaikan perselisihan dan bekerjasama.

Aspek kecerdasan emosional diatas dapat dipahami bahwa kecerdasan emosional sangat dibutuhkan oleh manusia dalam rangka mencapai kesuksesan, baik dibidang akademis, karir, maupun kehidupan sosial.

### 2.1.1.3 Faktor Kecerdasan Emosional

Perkembangan manusia sangat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu internal dan eksternal. Golman (Nuraningsih, 2017) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, yaitu :

#### a. Faktor otak

Mengungkapkan bagaimana otak memberikan tempat istimewa bagi amigdala sebagai penjaga emosi, penjaga yang mampu membanjak otak. Amigdala berfungsi sebagai semacam gudang ingatan emosional dan demikian makna emosional itu sendiri hidup tanpa amigdala merupakan kehidupan tanpa makna pribadi sama sekali.

#### b. faktor keluarga

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi yaitu belajar bagaimana merasakan dan menanggapi perasaan diri sendiri, berpikir tentang perasaan tersebut. Khususnya orang tua memegang peranan penting dalam mengembangkan terhadap perkembangan kecerdasan emosional anak. Goleman berpendapat bahwa lingkungan keluarga merupakan sekolah pertama untuk mempelajari emosi.

#### c. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja memegang peranan yang paling dalam mengembangkan potensi karyawan melalui gaya kepemimpinan dan metode mengajarnya sehingga kecerdasan emosional karyawan berkembang secara maksimal. Setelah lingkungan keluarga, kemudian lingkungan perusahaan mengajarkan kepada karyawan sebagai individu untuk mengembangkan keintelektualan dan bersosial, sehingga karyawan dapat berekspresi secara bebas tanpa terlalu banyak diatur dan diawasi secara ketat.

Dari penjelasan diatas dapat diperoleh kesimpulan bahwa kecerdasan emosional tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, yaitu genetik, tetapi faktor pengalaman dan lingkungan yang banyak membentuk dan mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang.

## 2.1.2 Reward

### 2.1.2.1 Teori Reward

Penghargaan didefinisikan sebagai ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para karyawan agar produktivitasnya tinggi. Tohardi (Suhermin, 2020). Penghargaan merupakan insentif yang mengaitkan bayaran atas dasar untuk dapat meningkatkan produktivitas para karyawan guna mencapai keunggulan yang kompetitif. Simamora (Suhermin, 2020). Penghargaan dapat pula didefinisikan sebagai *reward* dalam bentuk uang yang diberikan kepada mereka yang dapat bekerja melampaui standar yang telah ditentukan. Mahmudi (Suhermin, 2020). Pengertian *reward* yang senada juga dikemukakan bahwa penghargaan adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atau jasa yang diberikan kepada perusahaan. Hasibuan (Suhermin, 2020).

Dapat berupa pembayaran uang secara langsung (upah, gaji, insentif, bonus) dan dapat pula berbentuk pembayaran tidak langsung (asuransi, liburan atas biaya perusahaan) dan dapat pula berupa ganjaran bukan uang (jam kerja yang luwes, kantor yang bergengsi, pekerjaan yang lebih menantang). Dessler (Muqoyyarah, 2018). Program penghargaan penting bagi organisasi karena mencerminkan upaya organisasi untuk mempertahankan sumber daya manusia sebagai komponen utama dan merupakan komponen biaya yang paling penting. Disamping pertimbangan tersebut, penghargaan juga merupakan salah satu aspek yang berarti bagi pegawai, karena bagi individu atau pegawai besarnya penghargaan mencerminkan ukuran nilai karya mereka diantara para pegawai itu sendiri, keluarga, dan masyarakat. Sulistiyani dan Rosidah (Muqoyyarah, 2018).

Dengan adanya pendapat para ahli diatas maka penulis dapat menyimpulkan tentang pengertian *reward* atau penghargaan yakni imbalan yang diberikan baik dalam bentuk material dan non material yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada karyawannya agar mereka dapat bekerja dengan motivasi tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan kata lain pemberian penghargaan atau *reward* bertujuan untuk meningkatkan produktivits dan mempertahankan karyawan yang berprestasi agar tetap loyal kepada perusahaan. Pemberian sistem penghargaan dimaksudkan sebagai dorongan agar karyawan mau bekerja dengan lebih

baik dan membangkitkan motivasi sehingga mendorong kinerja karyawan yang lebih baik. Pemimpin memberikan *reward* pada saat hasil kerja seorang pegawai telah memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah ditentukan oleh organisasi. Ada juga organisasi yang memberikan *reward* kepada pegawai karena masa kerja dan pengabdianya dapat dijadikan teladan bagi pegawai lainnya.

#### 2.1.2.2 tujuan pemberian reward

Menurut Nugroho (Muqoyyarah,2018) tujuan pemberian *reward* adalah untuk lebih mengembangkan dan mengoktimalkan motivasi yang bersifat intrinsik dan ekstrinsik dalam artian karyawan melakukan suatu perbuatan. Maka perbuatan itu timbul dari kesadaran karyawan itu sendiri dan dengan *reward* itu juga diharapkan dapat membangun suatu hubungan yang positif antara pemimpin dan karyawan, karena *reward* itu adalah bagian dari pada rasa peduli seorang pemimpin kepada karyawan. Jadi maksud dari *reward* itu yang terpenting bukanlah hasil yang dicapai seorang karyawan, tetapi bertujuan untuk membentuk kata hati dan kemauan yang lebih baik dan lebih keras pada karyawan. *Reward* juga dapat menjadi pendorong atau motivasi bagi karyawan bekerja lebih baik lagi.

#### 2.1.2.3 jenis pemberian reward

Menurut Long (Foenay, 2020) menjelaskan bahwa segala sesuatu yang diberikan perusahaan untuk memuaskan satu atau beberapa kebutuhan individu disebut sebagai penghargaan atau *Reward*.

##### 1. Memberikan pujian yang tulus

Meskipun memberikan pujian merupakan hal sederhana yang bisa diberikan kepada karyawan loyal di perusahaan, namun hal tersebut sangat berharga bagi karyawan. Karena setiap karyawan yang sudah mau bekerja keras untuk menyelesaikan tugas kantor memang layak untuk mendapatkan pujian.

##### 2. Merayakan keberhasilan yang dicapai

Para karyawan yang loyal kepada perusahaan dapat diberikan kesempatan untuk mengadakan pesta kecil di kantor. Semua dapat diatur dengan jumlah dana yang

disediakan. Hal seperti ini akan membuat para karyawan atau tim lain lebih termotivasi untuk bekerja lebih semangat lagi.

### 3. Memberikan penghargaan yang dapat dikenang

Selain kata pujian, ada cara lain yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk mengapresiasi karyawan loyal jika mereka mencapai pencapaian yang bagus. Misalnya dengan cara memberikan penghargaan bagi karyawan berupa piagam, piala, atau medali. Jika penghargaan tersebut dipasang di meja kantor mereka, maka akan mengingatkan karyawan terhadap keberhasilan yang pernah dicapai.

### 4. Memberikan bonus yang spesial

Jika perusahaan memiliki dana yang cukup, tidak ada salahnya jika perusahaan memberikan hadiah atau bonus spesial kepada karyawan yang loyal. Biasanya karyawan yang sudah bekerja keras untuk perusahaan layak diberikan imbalan seperti voucher belanja, voucher makan di tempat tertentu atau voucher liburan.

### 5. Memberikan waktu istirahat

Tidak ada salahnya untuk memberikan waktu istirahat kepada karyawan loyal setelah mereka berhasil menyelesaikan proyek tertentu dengan jam kerja yang tinggi.

### 6. Memberikan kesempatan promosi jabatan

Promosi dapat dilakukan jika karyawan yang mempunyai loyalitas tinggi memang mampu untuk diberikan kesempatan untuk promosi kenaikan jabatan. Pemberian kesempatan untuk promosi jabatan dapat meningkatkan semangat kerja di kantor. Dengan adanya tanggung jawab yang lebih, maka karyawan akan termotivasi secara positif untuk ikut mengembangkan perusahaan.

## 2.1.3 Beban kerja

### 2.1.3.1 teori beban kerja

Beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus di perhatikan oleh setiap perusahaan, karena beban kerja salah satu yang dapat meningkatkan produktivitas

kerja karyawan. Setiap pekerjaan yang dilakukan seseorang merupakan beban kerja baginya, beban-beban tersebut tergantung bagaimana orang tersebut bekerja. Dari sudut pandang ergonomi setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut. Munandar (Purbaningrat, 2017).

Menurut Tarwaka (Purbaningrat, 2017) beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat pekerjaan manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *overstress*, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau *understress*. Beban kerja adalah frekuensi kegiatan rata-rata dari masing-masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Irwandy (Purbaningrat, 2017).

Beban kerja meliputi beban kerja fisik maupun mental. Akibat beban kerja yang terlalu berat atau kemampuan fisik yang terlalu lemah dapat mengakibatkan seorang pegawai menderita gangguan atau penyakit akibat kerja. Pada dasarnya beban kerja merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan bagi seorang tenaga kerja untuk mendapatkan keserasian dan produktivitas kerja yang tinggi selain unsur beban tambahan akibat lingkungan kerja dan kapasitas kerja. Sudiharto (Purbaningrat, 2017). Sedangkan menurut Permendagri No. 12/2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Dengan demikian pengertian beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu.

Dapat disimpulkan dari berbagai pengertian beban kerja adalah seorang tenaga kerja memiliki kemampuan tersendiri dalam hubungannya dengan beban kerja. Mereka mungkin ada yang lebih cocok dengan beban kerja fisik, mental atau sosial, namun sebagai persamaan, mereka hanya mampu memikul beban sampai suatu berat tertentu sesuai dengan kapasitas kerjanya. Jadi dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah



serangkaian tugas yang diberikan kepada seseorang yang harus diselesaikan pada waktu tertentu.

#### *2.1.3.2 Faktor yang mempengaruhi beban kerja*

Menurut Rodahl dan Manuaba (Wijaya, 2018) menyatakan bahwa faktor-faktor beban kerja berikut:

##### *1. Faktor eksternal*

yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:

- a. Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugastugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan.
- b. Organisasi kerja seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
- c. Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

##### *2. Faktor internal.*

Merupakan faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut strain, berat ringannya strain dapat dinilai baik secara obyektif maupun subyektif. Faktor internal meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan). Faktor beban kerja dapat dilihat dari 3 aspek, yakni fisik, mental dan penggunaan waktu. Aspek fisik meliputi beban kerja berdasarkan kriteria-kriteria fisik manusia. Aspek mental merupakan perhitungan beban kerja dengan mempertimbangkan aspek mental (psikologis).

Sedangkan aspek pemanfaatan waktu lebih mempertimbangkan pada aspek penggunaan waktu untuk bekerja, Adipradana (Wijaya, 2018). Beban kerja sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berkaitan langsung dengan kapasitas kerja.

Menurut Tarwaka (Tambengi, 2017) tiga faktor utama yang menentukan beban kerja adalah tuntutan tugas, usaha dan performansi.

1. Faktor tuntutan tugas.

Argumentasi berkaitan dengan faktor ini adalah bahwa beban kerja dapat ditentukan dari analisa tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja. Bagaimanapun perbedaan-perbedaan secara individu harus selalu diperhitungkan.

2. Usaha atau tenaga.

Jumlah yang dikeluarkan pada suatu pekerjaan mungkin merupakan suatu bentuk intuitif secara alamiah terhadap beban kerja. Bagaimanapun juga, sejak terjadinya peningkatan tuntutan tugas, secara individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat effort.

3. Performansi.

Sebagian besar studi tentang beban kerja mempunyai perhatian dengan tingkat performansi yang akan dicapai. Bagaimanapun juga, pengukuran performansi sendirian tidaklah akan dapat menyajikan suatu matrik beban kerja yang lengkap.

Schultz (Tambengi, 2017) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah: time pressure (tekanan waktu), jadwal kerja atau jam kerja, role ambiguity dan role conflict, kebisingan, informatian overload, temperature extremes atau heat overload, repetitive action, aspek ergonomi dalam lay out tempat kerja.

Sedang Gibson (Tambengi, 2017) berpendapat bahwa ada 2 hal yang dapat mempengaruhi beban kerja, yaitu tanggung jawab dan harga diri (selfesteem). Dengan demikian faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja ada sepuluh hal, yaitu:

1. Time pressure (tekanan waktu).

Secara umum dalam hal tertentu waktu akhir (dead line) justru dapat meningkatkan motivasi dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi, namun desakan waktu juga dapat menjadi beban kerja berlebihan kuantitatif ketika hal ini mengakibatkan munculnya banyak kesalahan atau kondisi kesehatan seseorang berkurang.

2. Jadwal kerja atau jam kerja.

Jumlah waktu untuk melakukan kerja berkontribusi terhadap pengalaman akan tuntutan kerja, yang merupakan salah satu faktor penyebab stres di lingkungan kerja.

Hal ini berhubungan dengan penyesuaian waktu antara pekerjaan dan keluarga terutama jika pasangan suami-istri sama-sama bekerja. Jadwal kerja standart adalah 8 jam sehari selama seminggu. Untuk jadwal kerja ada tiga tipe, yaitu: night shift, long shift, flexible work schedule. Dari ketiga tipe jadwal kerja tersebut, long shift dan night shift dapat berpengaruh terhadap kesehatan tubuh seseorang.

3. Role ambiguity dan role conflict.

Role ambiguity atau kemenduaan peran dan role conflict atau konflik peran dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap beban kerjanya. Hal ini dapat sebagai hal yang mengancam atau menantang.

4. Kebisingan.

Kebisingan dapat mempengaruhi pekerja dalam hal kesehatan dan performancenya. Pekerja yang kondisi kerjanya sangat bising dapat mempengaruhi efektifitas kerjanya dalam menyelesaikan tugasnya, dimana dapat mengganggu konsentrasi dan otomatis mengganggu pencapaian tugas sehingga dapat dipastikan semakin memperberat beban kerjanya.

5. Information overload.

Banyaknya informasi yang masuk dan diserap pekerja dalam waktu yang bersamaan dapat menyebabkan beban kerja semakin berat. Kemajemukan teknologi dan penggunaan fasilitas kerja yang serba canggih membutuhkan adaptasi tersendiri dari pekerja. Semakin kompleks informasi yang diterima, dimana masing-masing menuntut konsekuensi yang berbeda dapat mempengaruhi proses pembelajaran pekerja dan efek lanjutannya bagi kesehatan jika tidak tertangani dengan baik

6. Temperature extremes atau heat overload.

Sama halnya dengan kebisingan, faktor kondisi kerja yang beresiko seperti tingginya temperatur dalam ruangan juga berdampak pada kesehatan. Hal ini utamanya jika kondisi tersebut berlangsung lama dan tidak ada peralatan pengamanannya.

7. Repetitive action.

Banyaknya pekerjaan yang membutuhkan aksi tubuh secara berulang, seperti pekerja yang menggunakan komputer dan menghabiskan sebagian besar waktunya dengan mengetik, atau pekerja assembly line yang harus mengoperasikan mesin dengan prosedur yang sama setiap waktu atau dimana banyak terjadi pengulangan gerak akan

timbul rasa bosan, rasa monoton yang pada akhirnya dapat menghasilkan berkurangnya perhatian dan secara potensial membahayakan jika tenaga gagal untuk bertindak tepat dalam keadaan darurat.

8. Aspek ergonomi dalam lay out tempat kerja.

Untuk menjaga agar pekerja tetap berada dalam wilayah kerja yang normal, maka tidak cukup dengan mengoptimasi lay out tempat kerja. Namun lay out tersebut harus menghasilkan posisi anatomi yang baik dan layak. Pekerja yang setiap harinya harus mondar-mandir dalam kegiatan kerjanya, melakukan kerja dengan posisi tubuh yang tidak seimbang (terlalu banyak jongkok atau terlalu banyak berdiri) atau peralatan kerja yang tidak sesuai posisinya (terlalu tinggi atau terlalu rendah) dan sebagainya dapat mempengaruhi anggota tubuh, seperti otot menegang, kecemasan dan sebagainya. Hal ini secara tidak langsung mempengaruhi persepsi seseorang terhadap beban tugas yang harus diselesaikannya.

9. Tanggung jawab.

Setiap jenis tanggung jawab (responsibility) dapat merupakan beban kerja bagi sebagian orang. Jenis-jenis tanggung jawab yang berbeda, berbeda pula fungsinya sebagai penekan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab terhadap orang menimbulkan tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan. Sebaliknya semakin banyak tanggung jawab terhadap barang, semakin rendah indikator tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan

10. Harga diri (self-esteem).

Tingkat harga diri yang lebih tinggi berhubungan erat dengan kepercayaan yang lebih besar akan kemampuan orang untuk menangani penekan dengan hasil yang baik. Riset menunjukkan bahwa ada hubungan negatif antara beban kerja kualitatif yang terlalu berat dengan harga diri. Dalam penelitian tersebut, para karyawan yang dilaporkan tidak puas kepada diri mereka sendiri, ketrampilan dan kemampuan mereka (harga diri yang rendah), mengalami tekanan yang terlalu berat yang bersifat kualitatif.

### *2.1.3.3 Indikator beban kerja*

Setiap karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang dipercayakan untuk dikerjakan dan dipertanggung jawabkan oleh satuan organisasi yakni Kantor

Pertanahan, atau seorang karyawan tertentu sesuai dengan kemampuan dan kesanggupan sehingga efektivitas kerja akan berhasil dengan baik.

Pada dasarnya beban kerja sebagai perbedaan antara kemampuan karyawan dengan tuntutan pekerjaan. Jika kemampuan lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan maka akan muncul kelelahan yang lebih. Dalam persepsi karyawan, apabila karyawan tersebut memiliki persepsi yang positif maka mereka akan menganggap beban kerja sebagai tantangan dalam bekerja sehingga mereka lebih bersungguh-sungguh dalam bekerja dan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun organisasi.

Manfaat yang dapat diberikan kepada organisasi adalah munculnya kepuasan dalam bekerja yang berdampak pada sikap loyalitas karyawan tersebut kepada organisasi. Sebaliknya jika persepsi negatif yang muncul maka beban kerja dianggap sebagai tekanan kerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja individu, memiliki dampak negatif bagi dirinya maupun kelanjutan organisasi. Menurut Sitepu (Mahendrawan, 2016) menjelaskan bahwa dalam penelitiannya bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih.

Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat dikategorikan kedalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (over capacity) dan beban kerja yang terlalu rendah (under capacity). Indikator dari beban kerja dalam penelitiannya adalah waktu kerja, jumlah pekerjaan, faktor internal tubuh dan faktor eksternal tubuh. Sama halnya dengan pendapat Anita (Mahendrawan, 2016) menjelaskan beban kerja diatas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan suatu rangkaian kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Dimensi beban kerja menurut Suwatno (Mahendrawan, 2016) menggunakan indikator-indikator, antara lain : Jam kerja efektif , Latar Belakang Pendidikan, Jenis

pekerjaan yang diberikan. Menurut Murti (Mahendrawan, 2016) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Indikator-indikator beban kerja mencakup:

1. perbaikan yang terus menerus dalam bekerja
2. peningkatan mutu hasil pekerjaan
3. sikap terhadap pegawai
4. pemahaman substansi dasar tentang bekerja
5. etos kerja
6. perilaku ketika bekerja
7. menyelesaikan tugas yang menantang
8. kondisi fisik tempat bekerja, dan sikap terhadap waktu.

Berdasarkan dari Kementrian kesehatan menjelaskan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan yang profesional dalam satu tahun dalam satu sarana kesehatan akan berdampak pada perasaan memiliki beban kerja. Sama halnya dengan Supardi (Mahendrawan, 2016) Beban kerja mengharuskan pekerjaan tersebut dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Beban berlebih secara fisik ataupun mental, yaitu harus melakukan terlalu banyak hal, merupakan kemungkinan sumber stres pekerjaan. Unsur yang menimbulkan beban berlebih ialah kondisi kerja, yaitu setiap tugas diharapkan dapat diselesaikan secepat mungkin secara tepat dan cermat. Dalam kondisi tertentu hal ini merupakan motivasi dan menghasilkan prestasi, namun bila desakan waktu menyebabkan banyak kesalahan atau menyebabkan kondisi kesehatan seseorang berkurang, maka ini merupakan cerminan adanya beban berlebih Dalam penelitian ini indikator beban kerja yang digunakan mengadopsi indikator beban kerja yang ada didalam lingkungan peneliti, maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Variasi pekerjaan yang harus dilakukan.
2. Target banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan
3. Tingkat kesulitan pegawai dalam menyelesaikan tugas
4. Adanya batasan waktu yang telah ditetapkan

## 5. Adanya Under pressure terhadap pegawai dalam bekerja

### 2.1.4 Kepuasan Kerja

#### 2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Dalam buku Psikologi Industri dan Organisasi karya Sutarto Wijono (Nuraningsih, 2017) terdapat pernyataan yang menyatakan bahwa kepuasan adalah suatu perasaan yang menyenangkan yang merupakan hasil dari persepsi individu dalam rangka menyelesaikan tugas atau memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh nilai-nilai kerja yang penting bagi dirinya.

Menurut Wexley dan Yukl dalam Wikipedia, kepuasan kerja merupakan *“the way an employee feels about his or her job”*. Artinya bahwa kepuasan kerja adalah cara pegawai merasakan dirinya ataupun pekerjaannya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upaya, kesempatan pengembangan karier, hubungan dengan pegawai lain, penempatan kerja dan struktur organisasi. Sementara itu perasaan yang berhubungan dengan dirinya antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan dan pendidikan.

Robbins (Mandala, 2018) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang dari ideal, dan hal serupa lainnya. Ini berarti penilaian (*assessment*) seorang pegawai terhadap puas atau tidak puasnya dia terhadap pekerjaan merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang diskrit (terbedakan dan terpisahkan satu sama lain).

Handoko (Nuraningsih, 2017) menggambarkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional sebagai refleksi dari perasaan dan berhubungan erat dengan sikap karyawan sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan karyawan. Hal ini akan tampak dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya.

Berdasarkan definisi–definisi yang telah dikemukakan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan puas atau menyenangkan individu terhadap pekerjaan yang merupakan hasil penilaian bersifat subjektif terhadap aspek-aspek pekerjaan yang meliputi kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, gaji yang diterima, kesempatan untuk promosi dan pengembangan karir, kualitas supervisor serta hubungan dengan rekan kerja.

#### 2.1.4.2 *Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan kerja*

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, dapat ditentukan dari beberapa hal, antara lain: (Mangkunegara :71)

- 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 atau golongan, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, hubungan kerja.

Harold E. Burt dan Weitz (dalam Anoraga : 82-83), juga mengemukakan pendapatnya tentang faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja, yaitu:

- a. Faktor hubungan antar karyawan, antara lain: Hubungan langsung antara manager dengan karyawan, faktor psikis dan kondisi kerja, hubungan sosial diantara karyawan, sugesti dari teman sekerja, emosi dan situasi kerja.
- b. Faktor-faktor individual: sikap, umur, jenis kelamin, tingkat kepuasan dan ketidakpuasan kerja akan lebih berarti bila ditempatkan dalam konteks kecenderungan khas individu (disposisi individu) untuk menjadi puas secara umum.
- c. Faktor-faktor luar, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan: keadaan keluarga karyawan, rekreasi, pendidikan.

Banyak faktor yang telah diteliti sebagai faktor-faktor yang mungkin menentukan kepuasan kerja.

Berikut ini lima faktor kepuasan kerja ditinjau dari ciri-ciri instrinsik dari pekerjaan, gaji dan penyeliaan Kurniawati (Mandala, 2018), yaitu:



a. Ciri-ciri intrinsik pekerjaan

Menurut Locke, ciri-ciri instrinsik dari pekerjaan yang menentukan kepuasan kerja adalah keragaman, kesulitan, jumlah pekerjaan, tanggung jawab, otonomi, kendali terhadap metode kerja, kemajemukan dan kreatifitas, terdapat satu unsur yang dijumpai pada ciri intrinsik yaitu tantangan mental.

Berdasarkan *survey diagnostic* pekerjaan diperoleh hasil tentang lima ciri yang memperlihatkan kaitannya dengan kepuasan kerja untuk berbagai macam pekerjaan Munandar (Mandala, 2018). Ciri-ciri tersebut ialah :

1. Keragaman keterampilan (*Skill Variety*).

Banyak ragam keterampilan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan. Makin banyak ragam keterampilan yang digunakan, makin kurang membosankan pekerjaan.

2. Jati diri tugas (*task identity*).

Sejauh mana tugas merupakan suatu kegiatan keseluruhan yang berarti. Tugas yang dirasakan sebagai bagian dari pekerjaan yang lebih besar dan yang dirasakan tidak merupakan suatu kelengkapan tersendiri akan menimbulkan rasa tidak puas.

3. Tugas yang penting (*task signifiance*).

Rasa pentingnya tugas bagi seseorang. Jika tugas dirasakan penting dan berarti oleh tenaga kerja, maka ia cenderung mempunyai kepuasan kerja.

4. Otonomi

Pekerjaan yang memberikan kebebasan, ketidak gantungan dan peluang mengambil keputusan akan lebih cepat menimbulkan kepuasan kerja.

5. Umpan balik

Pemberian balikan pada kepuasan kerja memberikan balikan pada pekerjaan membantu meningkatkan kepuasan kerja.

b. Gaji penghasilan, Imbalan yang Dirasakan Adil (*Equitable reward*)

Dengan menggunakan teori keadilan dari Adams dilakukan berbagai penelitian yang salah satu hasilnya adalah bahwa orang yang menerima gaji yang terlalu kecil atau terlalu besar akan mengalami distress atau ketidakpuasan.

Hal yang terpenting ialah sejauh mana gaji yang diterima dirasakan adil, jika

gaji dipersepsikan sebagai adil berdasarkan tuntutan kerja, tingkat pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar gaji yang berlaku untuk kelompok pekerjaan tertentu, maka akan ada kepuasan kerja. (Waluyo : 182).

c. *Penyeliaan (Manager)*

Locke memberikan kerangka kerja teoritis untuk memahami kepuasan tenaga kerja dengan penyeliaan, dia menemukan dua jenis dari hubungan atasan dengan bawahan yaitu hubungan fungsional dan keseluruhan (*entity*). Hubungan fungsional mencerminkan sejauh mana penyelia membantu tenaga kerja, untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi tenaga kerja.

Hubungan keseluruhan didasarkan pada ketertarikan antar pribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai serupa (Waluyo : 182).

d. *Rekan rekan sejawat yang menunjang*

Hubungan yang ada antar pekerja adalah hubungan ketergantungan sepihak, yang bercorak fungsional. Kepuasan kerja yang ada pada pekerja timbul jika terjadi hubungan yang harmonis dengan tenaga kerja lain. Didalam kelompok kerja dimana pekerja harus bekerja sebagai satu tim, kepuasan mereka dapat timbul karena kebutuhan tingkat tinggi mereka (kebutuhan harga diri, kebutuhan aktualisasi) dapat dipenuhi dan mempunyai dampak pada motivasi kerja (Waluyo: 183).

e. *Kondisi kerja yang menunjang*

Bekerja dalam ruangan sempit, panas dan cahaya lampunya menyilaukan mata, merupakan kondisi kerja yang tidak mengenakan (*uncomfortable*) akan menimbulkan keengganan untuk bekerja, sehingga pekerja sering keluar dari ruangnya. Kondisi kerja yang memperhatikan prinsip ergonomik dapat mendukung kepuasan tenaga kerja juga terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan fisik.

Berbeda dengan Robbins, Sopiah (Mandala, 2018) yang mengemukakan bahwa aspek-aspek kerja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

a. Gaji atau Upah

Jumlah yang diterima dan keadaan yang dirasakan dari upah atau gaji. Upah atau gaji adalah imbalan yang diterima seseorang dari organisasi atas jasa yang diberikannya, baik berupa waktu, tenaga, keahlian atau keterampilan. Gaji atau upah memerankan peranan yang sangat berarti sebagai penentu dari kepuasan kerja. Oleh karena itu, setiap perusahaan atau organisasi harus memperhatikan prinsip keadilan dalam penetapan gaji dan pengupahan.

b. Pekerjaan

Sampai sejauh mana tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan untuk belajar dan menerima tanggung jawab.

c. Promosi

Keadaan kesempatan untuk maju. Suatu promosi berarti perpindahan dari satu jabatan ke jabatan lain yang mempunyai status dan tanggung jawab yang lebih tinggi. Konsekuensinya disertai dengan peningkatan gaji atau upah dan hak-hak lain berdasarkan ketentuan dari perusahaan yang bersangkutan. Dengan demikian, promosi selalu diikuti dengan tanggung jawab dan wewenang yang lebih tinggi dari pada jabatan yang diduduki sebelumnya. Namun, promosi ini sendiri sebenarnya memiliki nilai karena merupakan bukti pengakuan antara lain terhadap prestasinya.

Seorang karyawan berusaha mendapatkan kebijakan dan praktik promosi yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan. Oleh karena itu individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dalam cara yang adil (*fair*) kemungkinan besar akan mengalami kepuasan dari pekerjaan mereka Robbins (Mandala, 2018).

d. Penyeliaan atau pengawasan kerja

Kemampuan penyelia untuk membantu dan mendukung pekerjaan. Kepuasan karyawan dapat meningkat bila penyelia langsung bersifat ramah dan dapat memahami, menawarkan pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat karyawan, dan menunjukkan suatu minat pribadi pada karyawannya.

e. Rekan kerja

Sejauh mana rekan kerja bersahabat dan berkompeten. Manusia tidak bisa hidup

sendiri tanpa bantuan orang lain. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung membuat kepuasan kerja meningkat.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas tentang faktor kepuasan kerja, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah gaji atau upah, pekerjaan, promosi, pengawas kerja atau penyelia, serta rekan kerja atau hubungan kerja.

#### 2.1.4.4 Dampak Dari Kepuasan Dan Ketidakpuasan Kerja

Dampak dari perilaku kepuasan dan ketidakpuasan kerja telah banyak diteliti dan dikaji. Berikut beberapa hasil penelitian tentang dampak kepuasan kerja terhadap produktivitas, ketidakhadiran dan keluarnya pegawai, dan dampaknya terhadap kesehatan. Kurniawati (Mandala, 2018). Antara lain:

- Dampak terhadap produktivitas

Awal mulanya orang berpendapat bahwa produktivitas dapat dinaikkan dengan menaikkan kepuasan kerja. Hasil penelitian tidak mendukung penelitian ini. Hubungan antara produktivitas dan kepuasan kerja sangat kecil. Vroom yang mempelajari sejumlah besar hasil penelitian melaporkan bahwa korelasi mediannya hanyalah 0,14. Kenyataan ini sebagian dapat dijelaskan dengan mengatakan bahwa produktivitas dipengaruhi oleh banyak faktor-faktor moderator disamping kepuasan kerja.

- Dampak terhadap ketidakhadiran (*absenteisme*) dan keluarnya tenaga kerja (*turn-over*)

Poter dan Steers berkesimpulan bahwa ketidakhadiran dan berhenti kerja merupakan jenis jawaban-jawaban yang secara kualitatif berbeda. Ketidakhadiran lebih seponatan sifatnya dan dengan demikian kurang mungkin mencerminkan ketidakpuasan kerja. Lain halnya dengan berhenti atau keluar dari pekerjaan. Perilaku

ini karena akan mempunyai akibat - akibat ekonomis yang besar, maka lebih besar kemungkinannya berhubungan dengan ketidakpuasan kerja. Dari penelitian ditemukan adanya hubungan antara ketidakhadiran dengan kepuasan kerja.

Sters dan Rhodes mengembangkan model dari pengaruh terhadap kehadiran. Mereka melihat adanya dua faktor pada perilaku hadir, yaitu motivasi untuk hadir dan kemampuan untuk hadir. Mereka percaya bahwa motivasi untuk hadir dipengaruhi oleh kepuasan kerja dalam kombinasi dengan tekanan-tekanan internal dan eksternal untuk mendatang pada pekerjaan.

Menurut Robbins (Mandala, 2018) ketidakpuasan kerja pada tenaga kerja/karyawan dapat diungkap kedalam berbagai macam cara. Misalnya, selain meninggalkan pekerjaan, karyawan dapat mengeluh, membangkang, mencuri barang milik organisasi, menghindari sebagian dari tanggung jawab pekerjaan mereka. Ada empat cara mengungkap ketidakpuasan karyawan:

1. Keluar (*exit*): ketidakpuasan kerja diungkapkan dengan meninggalkan pekerjaan termasuk mencari pekerjaan lain.
2. Menyuarakan (*voice*): ketidakpuasan kerja yang diungkapkan melalui usaha aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisi, termasuk memberikan saran perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan.
3. Mengabaikan (*neglect*): ketidakpuasan kerja yang diungkapkan melalui sikap membiarkan keadaan menjadi lebih buruk, termasuk misalnya, sering absen, atau datang terlambat, upaya berkurang, kesalahan yang dibuat makin banyak.
4. Kesetiaan (*loyalty*): ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan menunggu secara pasif sampai kondisinya menjadi lebih baik, termasuk menikmati hasil kapasitas maksimum dari industri serta naiknya nilai manusia didalam konteks pekerjaan.

- Dampak terhadap kesehatan :

Beberapa bukti tentang adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan kesehatan fisik dan mental. Dari kajian longitudinal disimpulkan bahwa ukuran - ukuran dari kepuasan kerja merupakan peramal yang baik bagi panjang umur atau

rentang kehidupan. Salah satu temuan yang penting dari kajian yang dilakukan oleh Kornhauser tentang kesehatan mental dan kepuasan kerja, ialah bahwa untuk semua tingkatan jabatan, persepsi dari tenaga kerja bahwa pekerjaan mereka menurut penggunaan efektif dari kecakapan -percakapan mereka berkaitan dengan skor kesehatan mental yang tinggi. Skor -skor ini juga berkaitan dengan tingkat dari kepuasan kerja dan tingkat dari jabatan.

Meskipun jelas bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan kesehatan, hubungan kausalnya masih tidak jelas. Terdapat dugaan bahwa kepuasan kerja menunjang tingkat dari fungsi fisik dan mental dan kepuasan sendiri merupakan tanda dari kesehatan. Tingkat dari kepuasan kerja dan kesehatan mungkin saling mengukuhkan sehingga peningkatan dari yang satu dapat meningkatkan yang lain dan sebaliknya penurunan yang satu mempunyai akibat yang negatif juga pada yang lain. sehingga dapat diketahui bahwa dampak dari kepuasan dan ketidakpuasan kerja karyawan antara lain berdampak pada produktivitas, ketidakhadiran, keluarnya karyawan, meninggalkan pekerjaan, terhadap kesehatan dan juga banyak hal-hal yang lain.

#### *2.1.4.5 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja*

Aspek-aspek yang diukur dalam kepuasan kerja pada penelitian ini didasarkan pada teori-teori kepuasan kerja menurut Porter, Locke, Adam, dan Herzberg (Mandala, 2018) yaitu:

1. Kesesuaian

Seseorang akan merasakan kepuasan bila apa yang didapat seseorang lebih dari apa yang diharapkan.

2. Rasa adil

Kepuasan seseorang didapat bagaimana seseorang merasakan adanya suatu keadilan atas situasi tertentu, dan dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain.

3. Hilangnya perasaan tidak puas

Merupakan faktor-faktor yang menjadi penyebab dari ketidakpuasan seseorang.

Adapun faktor -faktor itu meliputi: gaji, penyelia, teman kerja, kondisi kerja, kebijakan perusahaan, dan keamanan kerja.

#### 4. *Satisfiers*

Merupakan faktor-faktor yang menjadi sumber dari kepuasan seseorang meliputi: pekerjaan itu sendiri, prestasi kerja, kesempatan untuk maju dalam pekerjaan, pengakuan terhadap prestasi, dan tanggung jawab.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek kepuasan kerja adalah kesesuaian, rasa adil, hilangnya perasaan tidak puas dan *satisfiers*.

## 2.2 Jurnal Peneliti Terdahulu

*Tabel 2.1*

	<b>Nama Peneliti, Judul Dan Tahun Peneliti</b>	<b>Tujuan Peneliti</b>	<b>Variabel Dan Sampel</b>	<b>Metode Analisis</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
	<p>Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Pada <i>The Seminyak Beach Resort And Spa</i> (Ni Luh Putu Nuraningsih, Made Surya Putra, 2017)</p>	<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja dan stres kerja pada <i>The Seminyak Beach Resort and SPA</i>. Sampel dari penelitian ini berjumlah 148 orang.</p>	<p>Kecerdasan Emosional ( X), Kepuasan Kerja(Y1) Stress Kerja ( Y2 )</p>	<p>Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>path analysis</i>.</p>	<p>Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap stres kerja, kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap stres kerja.</p>



	<p>Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Kinerja Manajer (Studi di Bank Syari'ah Kota Malang) (Achmad Sani Supriyanto, Eka Afnan Troena, 2012)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk : meneliti, menguji dan mengkaji pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja dan kinerja manajer.</p>	<p>Kecerdasan Emosional (X1) Kecerdasan Spiritual (X2) Kepemimpinan Transformasional(Y1 ) Kepuasan Kerja (Y2) Kinerja (Y3)</p>	<p>Teknis analisis data menggunakan PLS (<i>Partial Least Square</i>).</p>	<p>Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan transformasional, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja, kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan transformasional, kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja, kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.</p>
--	--	---	--	--	--

	<p>Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Emosional, Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja (A.A. Gde Agung Parawitha, A.A.N. Eddy Supriyadinata Gorda, 2017)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kepuasan kerja pegawai. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja, untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai, untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan tranformasional berpengaruh terhadap kinerja pegawai, untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan tranformasional terhadap kepuasan pegawai, untuk mengetahui</p>	<p>Kecerdasan Spiritual (X1) Kecerdasan Spiritual (X2) Kepemimpinan Transformasional(X3 ) Kepuasan Kerja (Y1) Kinerja (Y2)</p>	<p>Teknik analisa data menggunakan SEM menggunakan aplikasi AMOS.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh signifikan kecerdasan spiritual terhadap kepuasan kerja pegawai. Kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, kepemimpinan tranformasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, kepemimpinan tranformasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Klungkung.</p>
--	---	--	--	---	--

		<p>pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Klungkung.</p>			
--	--	--	--	--	--

	<p>Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Pada Kepuasan Kerja Yang Berdampak Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Madu Baru Bantul, Yogyakarta (Erlangga Arya Mandala, Faresti Nurdiana Dihan, 2018)</p>	<p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening secara parsial dan simultan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai intervening. bervariasi secara langsung dan tidak langsung.</p>	<p>Kecerdasan Emosional (X1) Kecerdasan Spiritual (X2) Kepuasan Kerja (Y1) Kinerja (Y2)</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan analisis statistik dan deskriptif.</p>	<p>Hasil penelitian ini adalah (1) terdapat pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan. (2) terdapat pengaruh yang signifikan kecerdasan spiritual terhadap kepuasan kerja karyawan. (3) Ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kepuasan kerja. (4) Terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kinerja pegawai. (5) Ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan spiritual dengan kinerja pegawai. (6) Ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai. (7) Ada hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. (8) Terdapat pengaruh tidak</p>
--	---	--	---	---	--

					<p>langsung kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.</p> <p>(9) Terdapat pengaruh tidak langsung kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.</p>
--	--	--	--	--	---

	<p>Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Komitmen Organisasi Frontliner Bakti Pt Bank Central Asia Tbk Kcu Jambi (Emma Rachmelya, Arna Suryani, 2017)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini dilakukan pada Bakti Frontliner yang bekerja sebagai teller dan customer service PT Bank Central Asia Tbk Cabang Jambi yang berjumlah 60 orang yang tersebar di sembilan sub cabang.</p>	<p>Kecerdasan Emosional (X1) Stres Kerja (X2) Kepuasan Kerja (Y1) Komitmen Organisasi (Y2)</p>	<p>Teknik pengambilan sampel menggunakan sensus, dimana semua populasi dijadikan sampel. Unit analisis yang digunakan adalah analisis jalur.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, sedangkan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Selain itu kecerdasan emosional dan stres kerja berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja.</p>
--	--	---	--	--	--

	<p>Pengaruh Reward Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pdam Magetan (Lailatul Muqoyyarah, 2018)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemberian reward pada PDAM Magetan, untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan pada PDAM Magetan, dan untuk mengetahui pengaruh reward terhadap kepuasan kerja karyawan pada PDAM Magetan</p>	<p>Reward (X) Kepuasan Kerja (Y)</p>	<p>Analisis diolah dengan SPSS versi 16.0 menggunakan regresi linier sederhana dengan uji uji dan uji hipotesis.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil Uji Regresi Linier Sederhana adalah <math>Y = 13.054 + 0.496X</math>, artinya jika variabel kepuasan pelanggan konstan atau konstan maka besarnya kepuasan kerja karyawan adalah 13.054. Hasil Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>) diketahui 0,879 menunjukkan bahwa 87% variabel kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh reward, sedangkan 13% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Selanjutnya hasil uji t diperoleh nilai <math>t_{hitung}</math> sebesar 21,549 sedangkan <math>t_{tabel}</math> sebesar 1,668. Hal ini berarti nilai <math>t_{hitung} &gt; t_{tabel}</math> (<math>21,549 &gt; 1,668</math>) sehingga dapat disimpulkan bahwa <math>H_0</math> ditolak dan <math>H_a</math> diterima, artinya ada pengaruh antara Reward terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PDAM Magetan.</p>
--	--	--	--	--	--

	<p>Pengaruh Reward Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Pdam Tirta Lontar Kabupaten Kupang (Ephivania Eunike Foenay, Rolland E. Fanggidae, Wehelmina Mariana Ndoen, 2020)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh reward terhadap kepuasan kerja di PDAM Tirta Lontar. Kabupaten Kupang.</p>	<p>Reward (X) Kepuasan Kerja (Y)</p>	<p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik simple random sampling dengan metode Slovin by mengambil 67 responden dari seluruh populasi.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reward bernilai positif dan signifikan dengan koefisien 1,095 dan tingkat signifikansi <math>0,000 &lt; 0,05</math>.</p>
--	--	--	--	--	--



	<p>Pengaruh Reward, Keselamatan Dan Kesehatan Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Hesti Nur Aini, Suhermin, 2020)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh reward, kesehatan dan keselamatan kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Paragon Technology and Innovation kantor cabang Surabaya.</p>	<p>Reward (X1) Keselamatan (X2) Kesehatan Kerja (X3) Kepuasan Kerja (Y)</p>	<p>teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS (Statistical Product and Service Solution).</p>	<p>Hasil penelitian menyimpulkan bahwa reward berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Paragon Technology and Innovation kantor cabang Surabaya. Di sisi lain, kesehatan dan keselamatan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Paragon Technology and Innovation, kantor cabang Surabaya. Sebaliknya, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT Paragon Technology and Innovation kantor cabang Surabaya.</p>
--	--	---	---	---	--

	<p>Pengaruh Reward Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi (Survey Pada Mitra Grab Car Di Yogyakarta) (Ayudia Kumala Dewi, 2019)</p>	<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh reward terhadap kepuasan kerja karyawan melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening.</p>	<p>Reward (X) Kepuasan Kerja (Y) Motivasi (Z)</p>	<p>Metode analisis dari penelitian ini menggunakan analisis jalur (path analysis).</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, reward berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pada Mitra Grab Car di Yogyakarta karena pengaruh langsung sebesar 0,286. Sedangkan reward secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang dimediasi oleh motivasi dengan pengaruh tidak langsung sebesar 0,406.</p>
--	---	--	---	--	--

	<p>Pengaruh Reward Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Koperasi Agribisnis Tarutama Nusantara (Kopa Ttn) Kabupaten Jember (Mega Ayu Diwanti, 2019)</p>	<p>Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian maka tipe penelitian ini adalah penelitian yang bersifat analisis.</p>	<p>Reward (X) Kepuasan Kerja (Y)</p>	<p>Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan bagian lapangan variabel terikat (Y) dengan menggunakan uji F dan uji t.</p>	<p>Hasil analisis data menghasilkan nilai reward intrinsik (X1) adalah 0,159 dan reward ekstrinsik (X2) adalah 0,174. Disini dapat disimpulkan bahwa reward ekstrinsik (X2) yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bagian lapangan KOPA TTN.</p>
--	---	--	--	--	---

	<p>Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Putu Melati Purbaningrat Yo, Ida Bagus Ketut Surya, 2017)</p>	<p>Tujuan penelitian untuk mengetahui besar pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel mediasi.</p>	<p>Beban Kerja (X) Kepuasan Kerja (Y) Stres Kerja (Z)</p>	<p>Metode pengumpulan data dengan survey dengan kuesioner sebagai alatnya dan wawancara. Path analisis digunakan untuk mendapatkan hasil</p>	<p>Ditemukan beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja, bila beban kerja karyawan makin meningkat stres kerja karyawan akan meningkat. Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, bila beban kerja meningkat maka kepuasan kerja menurun, dan sebaliknya. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Stres Kerja meningkat maka kepuasan kerja menurun, dan sebaliknya.</p>
--	--	---	---	--	--

	<p>Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif Di Kota Kudus) (Dhini Rama Dhania, 2012)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja, Stres Kerja dan Pengaruh pada Pekerjaan Perwakilan Medis Kepuasan di Kudus.</p>	<p>Stres Kerja (X1) Beban Kerja (X2) Kepuasan Kerja (Y)</p>	<p>Teknis analisis data menggunakan R2 yang disesuaikan, dan Job Satisfaction</p>	<p>Dari hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa R2 yang disesuaikan sebesar - 025 menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap pekerjaan stres pada 2,5%. Dengan efek yang sangat kecil, mungkin menyiratkan bahwa tidak ada bentuk pengaruh beban kerja pada stres kerja. sedangkan untuk Pengaruh Stres Kerja pada Job Satisfaction memperoleh 0,033 Adjusted R2 hasil menunjukkan pengaruh stres kerja terhadap pekerjaan kepuasan sebesar 3,3%, Dengan sedikit efek, mungkin menyiratkan bahwa tidak ada bentuk pengaruh stres kerja pada kepuasan kerja</p>
--	---	---	---	---	---

	<p>Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pt. Panca Dewata Denpasar (I Gede Mahendrawan, Ayu Desi Indrawati, 2016)</p>	<p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja.</p>	<p>Beban Kerja (X1) Kompensasi (X2) Kepuasan Kerja (Y)</p>	<p>Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel beban kerja dan kompensasi terhadap variabel kepuasan kerja.</p>	<p>Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa variabel beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Panca Dewata sedangkan variabel kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja PT. Panca Dewata dan juga menghasilkan bahwa variabel kompensasi memberi pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan variabel beban kerja.</p>
--	---	--	--	--	--

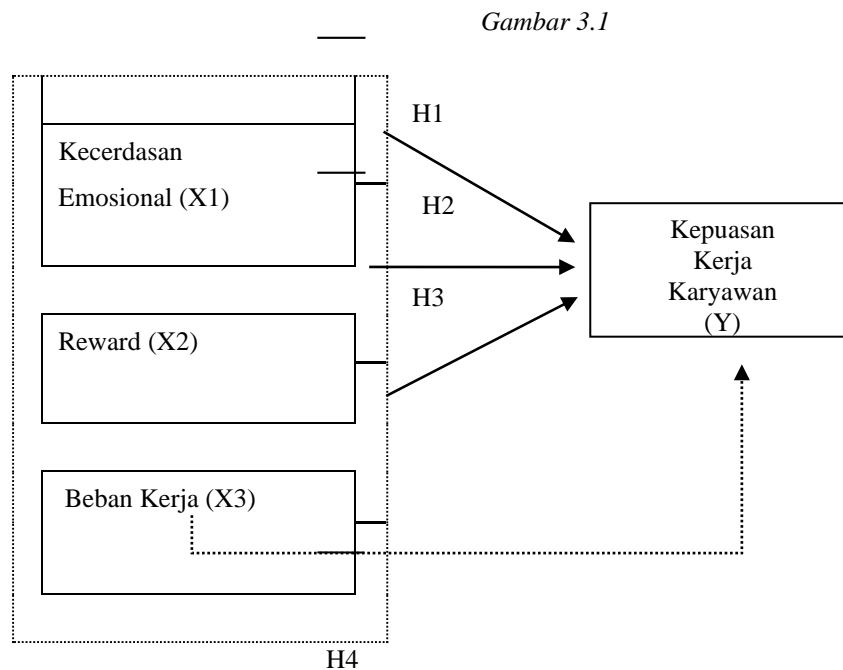
	<p>Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja, Dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Sulut(Kevin F.S. Tambengi, Christoffel Kojo, Farlane S. Rumokoy, 2017)</p>	<p>Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kompensasi, beban kerja dan pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Sulut.</p>	<p>Kompensasi (X1) Beban Kerja (X2) Kepuasan Kerja (Y)</p>	<p>metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi, beban kerja, dan pengembangan karir berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja.</p>
--	--	--	--	---	--

	<p>Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pekerja Di Hotel Maxone Di Kota Malang (Andri Wijaya, 2018)</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel mediasi.</p>	<p>Beban Kerja (X) Kepuasan Kerja (Y) Stres Kerja (Z)</p>	<p>Teknis analisis data menggunakan Analisis jalur</p>	<p>Analisis jalur menunjukkan bahwa stres kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja. Dengan kata lain, pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja tidak secara langsung. Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja; stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Artinya, semakin tinggi beban kerja maka semakin tinggi pula tingkat stres kerja, dan hal ini dapat menyebabkan kepuasan kerja menurun.</p>
--	--	---	---	--	--



## 2.3 Kerangka Konseptual

Untuk mempermudah pemahaman hipotesis yang telah dibuat dalam penelitian ini, maka disusun kerangka konseptual. Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas, maka kerangka konseptual ini disusun untuk menggambarkan hubungan *Kecerdasan Emosional* dengan *Reward*, dan *Beban Kerja* sebagai variable independen terhadap *Kepuasan Kerja Karyawan* sebagai variable dependen.



## 2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian

### 2.4.1 Pengaruh antara Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja

Virk (Nuraningsih, 2017) dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa emosi memainkan peran penting dalam kepuasan kerja, manajer yang memiliki kecerdasan emosional tinggi lebih puas dengan pekerjaan mereka daripada manajer yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah. Gunduz (Nuraningsih, 2017) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berperan penting terhadap kepuasan kerja internal. Karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi dan kesempatan mereka untuk meninggalkan perusahaan lebih rendah dibandingkan

dengan karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah Nair (Nuraningsih, 2017). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

**H1** : Ada pengaruh positif antara Kecerdasan Emosional terhadap kepuasan Kerja Karyawan PR. Pisang Agung.

#### 2.4.2 Pengaruh antara Reward terhadap Kepuasan Kerja karyawan

Kepuasan kerja sejatinya sesuatu yang personal atau individual, karena pengertian tingkat kepuasan setiap orang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Menurut Fahmi (2016:57) Reward atau yang sering kita sebut dengan kompensasi merupakan bentuk pemberian balas jasa yang diberikan kepada seorang karyawan atas prestasi pekerjaan yang dilakukan, baik berbentuk finansial maupun non finansial. Dengan begitu karyawan akan merasa dihargai atas pekerjaannya, yang kemudian timbul kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan didalam perusahaan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muqoyyarah (2018) menyatakan bahwa reward memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

**H2**: Ada pengaruh positif antara Reward terhadap kepuasan Kerja Karyawan PR. Pisang Agung

#### 2.4.3 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja karyawan

Altaf dan Mohamad Atif (Purbaningrat, 2017) menemukan bahwa beban kerja yang tinggi memiliki pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja. Mustapha dan Ghee (Purbaningrat, 2017) memberikan hasil, ada hubungan negatif signifikan antaran beban kerja dan kepuasan kerja. Pada penelitian Mustapha (Purbaningrat, 2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh beban kerja sehari-hari, karyawan lebih puas ketika mereka diberikan beban kerja yang lebih rendah. Kepuasan kerja yang lebih rendah ditemukan pada beban kerja yang lebih tinggi dalam penelitian Mansoor, dkk. (Purbaningrat, 2017). Dalam Tunggareni dan Thinni Nurul (Purbaningrat, 2017) menemukan tenaga

keperawatan yang memiliki beban kerja objektif sedang cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih besar dari beban kerja objektif tinggi.

**H3:** Ada pengaruh negatif antara Beban Kerja terhadap kepuasan Kerja Karyawan PR. Pisang Agung.

#### 2.4.4 Pengaruh antara Kecerdasan Emosional, Reward, dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja karyawan

Brayfield dan Rothe (Mandala, 2018) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah dapat diduga dari sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Pada dasarnya kepuasan kerja itu sangat tergantung dari apa yang diinginkan seseorang dari pekerjaan tersebut dan apa yang akan diperoleh dari hasil pekerjaan tersebut. Sehingga seseorang akan merasa puas terhadap hasil pekerjaannya karena mempunyai banyak pilihan dan banyak harapan untuk mendapatkannya.

Gunduz (Nuraningsih, 2017) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berperan penting terhadap kepuasan kerja internal. Karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi dan kesempatan mereka untuk meninggalkan perusahaan lebih rendah dibandingkan dengan karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah.

Menurut Fahmi (2016:57) Reward atau yang sering kita sebut dengan kompensasi merupakan bentuk pemberian balas jasa yang diberikan kepada seorang karyawan atas prestasi pekerjaan yang dilakukan, baik berbentuk finansial maupun non finansial. Dengan begitu karyawan akan merasa dihargai atas pekerjaannya, yang kemudian timbul kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan didalam perusahaan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muqoyyarah (2018) menyatakan bahwa reward memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Altaf dan Mohamad Atif (Purbaningrat, 2017) menemukan bahwa beban kerja yang tinggi memiliki pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja. Mustapha dan Ghee (Purbaningrat, 2017) memberikan hasil, ada hubungan negatif signifikan antaran beban kerja dan kepuasan kerja. Pada penelitian Mustapha (Purbaningrat, 2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh beban kerja sehari-hari, karyawan lebih puas ketika mereka diberikan beban kerja yang lebih rendah.

Dengan adanya penjelasan diatas, maka peneliti akan membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Kecerdasan Emosional, Reward, dan Beban Kerja terhadap Variabel Kepuasan Kerja Karyawan pada PR. Pisang Agung.

**H4:** Ada pengaruh antara Kecerdasan Emosional, Reward, dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PR. Pisang Agung.