



**ANALISA STRES KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KEPUASAN KERJA DI PT. DELTAMAS
SURYA INDAH MULIA (*AUTHORIZED TOYOTA
DEALER*) CABANG MEDAN BALAIKOTA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

OLEH:

**ARDHY KURNIAWAN
1625311050**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**



**ANALISA STRES KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KEPUASAN KERJA DI PT. DELTAMAS
SURYA INDAH MULIA (*AUTHORIZED TOYOTA
DEALER*) CABANG MEDAN BALAIKOTA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

OLEH:

**ARDHY KURNIAWAN
1625311050**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**



FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ARDHY KURNIAWAN
NPM : 1625311050
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : ANALISA STRES KERJA DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA DI PT.
DELTAMAS SURYA INDAH MULIA
(*AUTHORIZED TOYOTA DEALER*) CABANG MEDAN
BALAIKOTA

MEDAN, FEBRUARI 2021

KETUA PROGRAM STUDI

(RAMADHAN HARAHAP, S.E., S.Psi. M.Si) (Dr. BAMBANG WIDJANARKO, S.E., M.M)

PEMBIMBING I

(Dr. M. TOYIB DAULAY, S.E., M.M)



PEMBIMBING II

(RAHMAT HIDAYAT, S.E., M.M)



FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN

SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH
PANITIA UJIAN SARJANA LENGKAP FAKULTAS SOSIAL
SAINS UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI MEDAN

PERSETUJUAN UJIAN

NAMA : ARDHY KURNIAWAN
NPM : 1625311050
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : S1 (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : ANALISA STRES KERJA DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA DI PT.
DELTAMAS SURYA INDAH MULIA (AUTHORIZED
TOYOTA DEALER) CABANG MEDAN BALAIKOTA

MEDAN, APRIL 2021



KETUA
(SUWARNO, SE., MM)

ANGGOTA - I

(Dr. M. TOYIB DAULAY, SE., MM)

ANGGOTA - II

(RAHMAT HIDAYAT, S.E., MM)

ANGGOTA - III

(TEGUH WAHYONO, SE., MM)

ANGGOTA - IV

(ANNISA SANNY, SE., MM)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : ARDHY KURNIAWAN
NPM : 1625311050
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG STUDI : STRATA SATU (S1)
JUDUL SKRIPSI : ANALISA STRES KERJA DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA DI
PT. DELTAMAS SURYA INDAH MULIA
(*AUTHORIZED TOYOTA DEALER*) CABANG
MEDAN BALAIKOTA

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).

Memberi izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada UNPAB untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan saya perbuat dengan penuh tanggungjawab dan saya bersedia menerima konsekuensi siapapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, Februari 2021



ARDHY KURNIAWAN

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ardhy Kurniawan
Tempat/Tanggal Lahir : Sawit Seberang/ 29 September 1995
NPM : 1625311050
Fakultas : Sosial Sains
Program Studi : Manajemen
Alamat : Jl. Rahmadsyah Gang. Silaturahmi No. 6A, Medan

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Sehubungan dengan hal ini tersebut, maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai dimasa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, Februari 2021

Yang membuat pernyataan



(Ardhy Kurniawan)



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fax. 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN	(TERAKREDITASI)

PERMOHONAN MENGAJUKAN JUDUL SKRIPSI

Pelamar yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : ARDHY KURNIAWAN
 Tempat/Tgl. Lahir : SAWIT SEBERANG / 29 September 1995
 Nomor Pokok Mahasiswa : 1625311050
 Program Studi : Manajemen
 Konsentrasi : Manajemen SDM
 Jumlah Kredit yang telah dicapai : 141 SKS, IPK 3.13

Dengan ini mengajukan judul skripsi sesuai dengan bidang ilmu, dengan judul:

No.	Judul SKRIPSI	Persetujuan
1.	ANALISA TOYOTA WAY DALAM MEINGKATKAN KINERJA DAN SEMANGAT BEKERJA PADA KARYAWAN DI TOYOTA DELTAMAS CABANG BALAIKOTA	<input type="checkbox"/>
2.	PENGARUH BUDAYA KERJA KAIZEN TERHADAP PRODUKTIVITAS DAN SEMANGAT KERJA PADA PEGAWAI BENGKEL DI TOYOTA DELTAMAS BALAIKOTA	<input type="checkbox"/>
3.	ANALISA STRESS KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA DI TOYOTA DELTAMAS CABANG BALAIKOTA	<input checked="" type="checkbox"/>

Judul yang disetujui oleh Kepala Program Studi diberikan tanda



Medan, 06 Desember 2018

Permohonan,
(Handwritten Signature)

(Ardhy Kurniawan)

Nomor :
Tanggal :
Disahkan oleh :
(Handwritten Signature)
(Dr. Surya Nugroho, M. Hum.)

Tanggal : 30-01-2019

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing I:

(Handwritten Signature)

Tanggal :
Disetujui oleh:

Ka. Prodi Manajemen

(Handwritten Initials)

(NURAFRINA SIREGAR, SE., M.Si.)

Tanggal : 7-2-2019

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing II:

(Handwritten Signature)

No. Dokumen: FM-LPPM-08-01

Revisi: 02

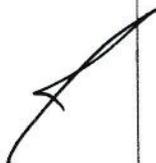
Tgl. Eff: 20 Des 2015



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpab@pancabudi.ac.id
 Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Pembimbing I : Dr. M. Toiyib Daulay, S.E., M.M.
 Pembimbing II : Rahmat Hidayat S.E., M.M.
 Mahasiswa : ARDHY KURNIAWAN
 Program Studi : Manajemen
 NIM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 1625311050
 Pendidikan : Strata - I
 Tugas Akhir/Skripsi : Analisa Stress kerja, Kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja di Toyota Detachable Cabang Balikpapan.

NO	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
20.	BAB I BAB II BAB III		
19-20.	Daftar pustaka Ace Rasmawan proposal		

Medan, 18 Januari 2021
 Diketahui/Disetujui oleh :
 Dekan,



 Dr. Bambang Widjanarko,





UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpab@pancabudi.ac.id
 Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Pembimbing I : Dr. M. Toiyib Douby, S.E., M.M.
 Pembimbing II : Rahmat Hidayat, S.E., M.M.
 Mahasiswa : ARDHY KURNIAWAN
 Program Studi : Manajemen
 Pokok Mahasiswa : 1625311050
 Pendidikan : ~~Analisis Stress Kerja dan Kecerdasan~~ Statis I
 Tugas Akhir/Skripsi : Analisis Stress Kerja dan Kecerdasan emosional
 terhadap Kepuasan Kerja di Pt. Deltamas Surya Indah Multi
 (Authorized Toyota Dealer) Cabang Medan Belrikota.

LEGAL	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
	BAB I BAB II BAB III BAB IV		Ace Kasaban,
	Simpulan kesimpulan refferensi		Ace Kasaban
	Ace Kasaban		Ace Kasaban

Medan, 19 Februari 2021

Diketahui/Disetujui oleh :

Dekan



Dr. Bambang Widjanarko,

Dr. Toiyib Douby

SURAT PERNYATAAN

yang Bertanda Tangan Dibawah ini :

: ARDHY KURNIAWAN
: 1625311050
Tgl. : SAWIT SEBERANG / 1995-09-29
: Lr. Cahaya Lingk. 2 Emplasment Sawit Seberang, Langkat
: 082366306165
Orang : Muhammad Burhan/Sri Rahayu
: SOSIAL SAINS
Studi : Manajemen
: ANALISA STRESS KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA DI TOYOTA DELTAMAS
: CABANG BALAIKOTA

dengan surat ini menyatakan dengan sebenar - benarnya bahwa data yang tertera diatas adalah sudah benar sesuai ijazah pada pendidikan terakhir yang saya jalani. Maka dengan ini saya tidak akan melakukan penuntutan kepada . Apabila ada kesalahan data pada ijazah saya.

Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan dibuat dengan kesadaran sadar. Jika terjadi kesalahan, Maka saya bersedia bertanggung jawab atas kelalaian saya.

Medan, 23 Februari 2021



Plagiarism Detector v. 1857 - Originality Report 2/23/2021 11:59:28 AM

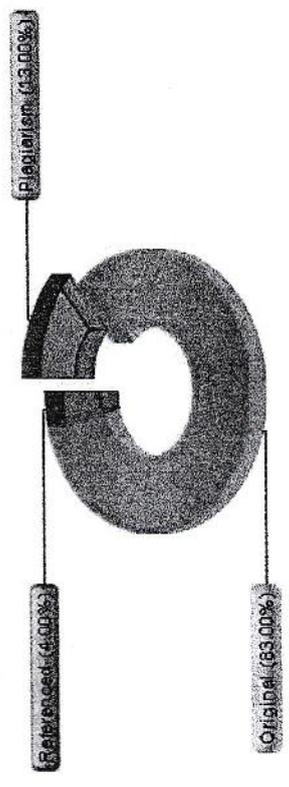
Analyzed document: ARDHY KURNIAWAN_1625311050_MANAJEMEN.docx
Author: ARDHY KURNIAWAN
Institution: Universitas Pembangunan Panca Budi_License04

② [View Similar Documents](#) | [Rewrite](#) | [Download](#) | [Print](#)

② [Check for Plagiarism](#) | [Internet Check](#)



② [View Similar Documents](#) | [Rewrite](#) | [Download](#) | [Print](#)



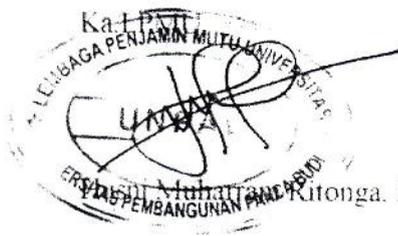
② [View Similar Documents](#) | [Rewrite](#) | [Download](#) | [Print](#)

SURAT KETERANGAN PLAGIAT CHECKER

Dengan ini saya Ka.LPMU UNPAB menerangkan bahwa saurat ini adalah bukti pengesahan dari LPMU sebagi pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir Skripsi/Tesis selama masa pandemi *Covid-19* sesuai dengan edaran rektor Nomor : 7594.13 R 2020 Tentang Pemberitahuan Perpanjangan PBM Online.

Demikian disampaikan.

NB: Segala penyalahgunaan pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.



Kitonga, B.A., MSc



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
Jl. Jend. Gatot Subroto KM. 4,5 Medan Sunggal, Kota Medan Kode Pos 20122

SURAT BEBAS PUSTAKA
NOMOR: 3711/PERP/BP/2021

Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan
nama saudara/i:

Nama : ARDHY KURNIAWAN
NIM : 1625311050
Kelas/Semester : Akhir
Jurusan : SOSIAL SAINS
Program Studi : Manajemen

Sejak tanggal 23 Februari 2021, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku
dan tidak lagi terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 23 Februari 2021
Diketahui oleh,
Kepala Perpustakaan,



Sugiarjo, S.Sos., S.Pd.I

Permohonan Meja Hijau

Medan, 23 Februari 2021
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan
 Fakultas SOSIAL SAINS
 UNPAB Medan
 Di -
 Tempat

Yang terhormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ARDHY KURNIAWAN
 Tempat/Tgl. Lahir : SAWIT SEBERANG / 1995-09-29
 Nama Orang Tua : Muhammad Burhan
 NIM : 1625311050
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Program Studi : Manajemen
 NIM : 082366306165
 Alamat : Lr. Cahaya Lingk. 2 Fmplasmnt Sawit Seberang,
 Langkat

Yang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul **ANALISA STRESS KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUJASAN KERJA DI TOYOTA DELTAMAS CABANG BALAIKOTA**, Selanjutnya saya menyatakan :

- Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
- Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indeks prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya setelah lulus ujian meja hijau.
- Telah tercap keterangan bebas pustaka
- Terselip surat keterangan bebas laboratorium
- Terselip pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
- Terselip foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transkripnya sebanyak 1 lembar.
- Terselip pelunasan kwintansi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
- Skripsi sudah dijilid lux 2 exemplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 exemplar untuk penguji (bentuk dan warna penjiplidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangi dosen pembimbing, prodi dan dekan
- Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
- Terselip surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
- Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
- Bersedia melunaskan biaya-biaya yang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan perincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	500,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,500,000
3. [202] Bebas Pustaka	: Rp.	100,000
4. [221] Bebas LAB	: Rp.	
Total Biaya	: Rp.	2,100,000

Ukuran Toga : L

Diketahui/Disetujui oleh :

Hormat saya



Ardhy Kurniawan, SE., MM.
 Fakultas SOSIAL SAINS

ARDHY KURNIAWAN
 1625311050

- Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
 - a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
 - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.ybs.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpab@pancabudi.ac.id
 Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Pembimbing I : Dr. M. Toiyib Dzulky, S.E., M.M.
 Pembimbing II : Rahmat Hidayat, S.E., M.M.
 Mahasiswa : ARDHY KURNIAWAN
 Program Studi : Manajemen
 Pokok Mahasiswa : 1625311050
 Tingkat Pendidikan : Strata 1
 Tugas Akhir/Skripsi : Analisis Stress Kerja dan Kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja di PT. Deltamas Surya Indah Multi (Authorized Toyota Dealer) Cabang Medan Bukitkota.

HARI	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
v.	Bab I	[Signature]	
	Bab II	[Signature]	
	Bab III		
v.	Bab IV-V & Revisi	[Signature]	
	Lampiran ke m110	[Signature]	
v.	ACC Sidang	[Signature]	
	ACC...: Mhd	[Signature]	


 Dr. Bambang Widjanarko

Medan, 19 Februari 2021
 Diketahui/Disetujui oleh :
 Dekan



Dr. Bambang Widjanarko,



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL SAINS

Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 4,5 Telp (061) 8455571
 website : www.pancabudi.ac.id email: unpab@pancabudi.ac.id
 Medan - Indonesia

Universitas : Universitas Pembangunan Panca Budi
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Pembimbing I : Dr. M. Tohib Djuliy. S.E., M.M.
 Pembimbing II : Rahmat Hidayat S.E., M.M.
 Mahasiswa : ARDHY KURNIAWAN
 Program Studi : Manajemen
 Pokok Mahasiswa : 1625311050
 Pendidikan : Strata - I
 Tugas Akhir/Skripsi : Analisis Stress Kerja, Kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja di Toyota Deltonas Cabang Pekanbaru.

NO	PEMBAHASAN MATERI	PARAF	KETERANGAN
1	Bab I	[Signature]	
2	Bab II	[Signature]	
3	Bab III	[Signature]	
4	ACC Seminar	[Signature]	
5	ACC Sidang	[Signature]	
6	ACC: JILID I & II	[Signature]	

[Signature]
 Dr. H. K.
 W. N.

Medan, 18 Januari 2021
 Diketahui/Disetujui oleh :
 Dekan,



Dr. Bambang Widjanarko,

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perlunya peningkatan kepuasan kerja pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan yang mengindikasikan bahwa kepuasan kerja pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan menurun. Dengan melihat permasalahan yang ada, maka penelitian ini diarahkan untuk menganalisis mengenai bagaimana meningkatkan kepuasan kerja pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan, dengan didukung penurunan tingkat stres kerja dan peningkatan kecerdasan emosional. Data penelitian ini dikumpulkan dari 65 responden karyawan dari PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan. Pernyataan diberikan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari pernyataan tertutup. Jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan tertutup mengenai variabel yang diteliti dalam penelitian ini kemudian dianalisis menggunakan program hasil pengolahan SPSS versi 25,0. Hasil analisis menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan, dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan serta stres kerja dan kecerdasan emosional secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan.

Kata Kunci : Stres Kerja, Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja.

ABSTRACT

This research is motivated by the need to increase job satisfaction at PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan which indicated that job satisfaction at PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan is decreasing. By looking at the existing problems, this research is directed to analyze how to increase job satisfaction at PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan, supported by a reduction in work stress levels and an increase in emotional intelligence. The research data were collected from 65 employee respondents from PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan. Statements are given using a questionnaire consisting of closed statements. Respondents' answers to closed statements regarding the variables studied in this study were analyzed using the SPSS version 25.0 processing result program. The results of the analysis show that job stress has a positive and significant effect on job satisfaction at PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan, and emotional intelligence has a positive and significant effect on job satisfaction at PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan and work stress and emotional intelligence together have a positive and significant effect on job satisfaction at PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan.

Keywords : Job Stress, Emotional Intelligence, Job Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur khadirat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul “**Analisa Stress Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (Toyota Authorized Dealer) Cabang Medan Balaikota**”.

Penulis telah banyak mendapat bimbingan, nasihat, kritikan dan saran tentunya dari berbagai pihak, terutama untuk kedua orang tua kepada Ayah, Muhammad Burhan dan Ibu Sri Rahayu, dan tak lupa juga saudara penulis Anwar Affandhy selama perkuliahan hingga penulisan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi.
2. Bapak Dr. Bambang Widjanarko, S.E.,M.M., selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi
3. Bapak Ramadhan Harahap, SE.,S.Psi.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi
4. Bapak Dr. M. Toyib Daulay, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Rahmat Hidayat S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah memberikan arahan dan bimbingan mengenai ketentuan penulisan skripsi ini sehingga dapat tersusun dengan sistematis.

6. Bapak/Ibu Pimpinan dan seluruh karyawan di PT. Toyota Astra-Motor Indonesia dan PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Balaikota Medan yang sudah bersedia menjadi objek dan tempat penelitian ini sehingga skripsi ini bisa terselesaikan tepat waktu.
7. Kepada sahabat penulis yang sudah memberikan dorongan, kritikan Dodi Setiawan, Promo Pradita Kaban, Rendi Riswanto, Agung Pratama, dan Imam Taqqiudin
8. Kepada Teman-teman penulis di departemen *service* yang tak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, maka dari itu penulis berharap adanya kritikan dan saran supaya skripsi ini dapat lebih baik lagi. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca, akademisi dan menjadi referensi dikemudian hari.

Medan, Februari 2021

Penulis

Ardhy Kurniawan
1625311050

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Manfaat Peneltian	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Rekrutmen.....	10
2. Manajemen Konflik	18
3. Motivasi	24
4. Stres Kerja.....	30
5. Kecerdasan Emosional.....	39
6. Kepuasan Kerja.....	49
7. Hubungan Antara Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	56
8. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja.....	57
B. Penelitian Terdahulu	58
C. Kerangka Konseptual.....	60
D. Hipotesis.....	61
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	62
A. Pendekatan Penelitian	62
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	62
C. Populasi dan Sampel/Jenis dan Sumber Data	63
D. Defenisi Operasional.....	64
E. Teknik Pengumpulan Data.....	65
F. Teknik Analisis Data.....	66

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
	A. Hasil Penelitian	73
	1. Deskripsi Objek Penelitian.....	73
	2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	76
	3. Deskripsi Karakteristik Responden.....	83
	4. Deskripsi Variabel Penelitian.....	84
	5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	108
	6. Pengujian Asumsi Klasik	113
	7. Regresi Linier Berganda	117
	8. Uji Kesesuaian (<i>Test Goodness Of Fit</i>).....	118
	B. Pembahasan.....	121
	1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	121
	2. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja.....	122
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	123
	A. Kesimpulan	123
	B. Saran.....	123

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Keuntungan dan Kerugian Perekrutan Secara Internal dan Eksternal.....	14
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	58
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	63
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	65
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	84
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	84
Tabel 4.4 Pernyataan X1.1.....	86
Tabel 4.5 Pernyataan X1.2.....	87
Tabel 4.6 Pernyataan X1.3.....	88
Tabel 4.7 Pernyataan X1.4.....	89
Tabel 4.8 Pernyataan X1.5.....	90
Tabel 4.9 Pernyataan X1.6.....	90
Tabel 4.10 Pernyataan X1.7.....	91
Tabel 4.11 Pernyataan X1.8.....	92
Tabel 4.12 Pernyataan X1.9.....	92
Tabel 4.13 Pernyataan X1.10.....	93
Tabel 4.14 Pernyataan X2.1.....	94
Tabel 4.15 Pernyataan X2.2.....	95
Tabel 4.16 Pernyataan X2.3.....	95
Tabel 4.17 Pernyataan X2.4.....	96
Tabel 4.18 Pernyataan X2.5.....	97
Tabel 4.19 Pernyataan X2.6.....	98
Tabel 4.20 Pernyataan X2.7.....	99
Tabel 4.21 Pernyataan X2.8	99
Tabel 4.22 Pernyataan X2.9.....	100
Tabel 4.23 Pernyataan X2.10.....	101

Tabel 4.24	Pernyataan Y.1.....	102
Tabel 4.25	Pernyataan Y.2.....	102
Tabel 4.26	Pernyataan Y.3.....	103
Tabel 4.27	Pernyataan Y.4.....	104
Tabel 4.28	Pernyataan Y.5.....	104
Tabel 4.29	Pernyataan Y.6.....	105
Tabel 4.30	Pernyataan Y.7.....	105
Tabel 4.31	Pernyataan Y.8.....	106
Tabel 4.32	Pernyataan Y.9.....	107
Tabel 4.33	Pernyataan Y.10.....	107
Tabel 4.34	Uji Validitas X1 (Stres Kerja).....	109
Tabel 4.35	Uji Validitas X2 (Kecerdasan Emosional).....	110
Tabel 4.36	Uji Validitas Y (Kepuasan Kerja).....	111
Tabel 4.37	Uji Reliabilitas X1 (Bukti Fisik).....	112
Tabel 4.38	Uji Reliabilitas X2 (Kecerdasan Emosional).....	112
Tabel 4.39	Uji Reliabilitas Y (Kepuasan Kerja).....	113
Tabel 4.40	Uji Multikolinearitas	115
Tabel 4.41	Uji t (Uji Parsial) Terhadap Kepuasan Kerja.....	117
Tabel 4.49	Uji Simultan Terhadap Kepuasan Kerja.....	119
Tabel 4.50	Koefisien Determinasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	121

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	60
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	76
Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas Kepuasan Kerja.....	114
Gambar 4.3 PP Plot Uji Normalitas Kepuasan Kerja.....	114
Gambar 4.4 <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas.....	116

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia yang terdapat dalam perusahaan memegang peranan penting dalam keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan. Sehingga perusahaan harus mampu mengelola kondisi yang nyaman dan kondusif yang dapat mendorong karyawan untuk berprestasi dibidangnya dan meningkatkan kepuasan kerja.

Dalam manajemen sumber daya manusia (Sunyoto, 2012;23) stress adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologi dan fisik yang berlebihan pada seseorang. Wahjono (2010:107) menyatakan stress adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stress ditempat kerja merupakan perhatian yang tumbuh pada keadaan ekonomi sekarang, dimana para karyawan menemui kondisi-kondisi kelebihan kerja, ketidaknyamanan kerja, tingkat kepuasan kerja yang naik turun. Stress di tempat kerja telah terbukti mengakibatkan pengaruh yang merusak kesehatan dan mengganggu produktifitas kerja.

Kemampuan yang dimiliki oleh setiap individu dibagi menjadi 3 kemampuan yaitu: Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual. Keseimbangan dalam ketiga hal ini dapat membuat individu diterima diberbagai bidang. Menurut Salovey dan Mayer dalam Saptoto (2010:3) bahwa kecerdasan emosi digunakan untuk menggambarkan sejumlah keterampilan yang berhubungan dengan keakuratan penilaian tentang emosi diri sendiri dan orang lain, serta

kemampuan mengelola perasaan untuk memotivasi, merencanakan, dan meraih tujuan kehidupan. Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan melihat segala sesuatu yang terjadi baik dan buruk dengan menunjukkan sikap dan perilaku yang tidak berlebihan.

Kepuasan kerja merupakan keadaan penting yang harus dimiliki setiap karyawan yang bekerja, dimana manusia tersebut mampu berinteraksi dengan lingkungan kerjanya dan mereka akan bekerja dengan penuh gairah serta bersungguh-sungguh sehingga kontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan akan meningkat (Kunatinah, 2012). Sulistyani et al (2013:190) dalam Utomo (2010) menyebutkan bahwa kepuasan karyawan serta subyektif berasal dari kesimpulan yang berdasarkan pada perbandingan antara apa yang diterima karyawan yang berdasarkan pada perbandingan antara apa yang diterima karyawan dibandingkan dengan apa yang diharapkan dan diinginkan. Setiap orang yang bekerja mengharapkan dapat memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Kepuasan kerja akan meningkatkan produktifitas yang dibutuhkan manajemen perusahaan, sehingga manajemen perusahaan harus bisa menjadi pelopor dan menciptakan kepuasan kerja karyawan.

Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk melihat hubungan stress kerja, kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja. Antara lain penelitian yang dilakukan oleh Christien A. Karambut, Eka Afnan T, Noormijati (2011) Universitas Brawijaya Malang, mengemukakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara langsung dan negative terhadap stress kerja dimana semakin tinggi kecerdasan emosional seorang maka semakin rendah tingkat stress kerja yang

dialami. Bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara langsung dan positif terhadap kepuasan kerja dimana semakin tingkat kecerdasan.

Penelitian terbaru yang membuktikan hubungan antara variabel kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja terhadap stress kerja, kecerdasan emosional terhadap stress kerja, seperti yang disampaikan dalam penelitian Ni Luh Putuh Nuraningsih, Made Surya Putra (2015) Universitas Udayana, bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan stress kerja artinya karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi cenderung memiliki kepuasan kerja yang tinggi dan stress kerja yang rendah.

Memahami pentingnya keberadaan karyawan di era persaingan bisnis saat ini, salah satu usaha yang harus dilakukan perusahaan dengan meningkatkan kualitas salah satu usaha yang harus dilakukan perusahaan dengan meningkatkan sumber daya manusia yaitu dengan memperhatikan tingkat kepuasan kerja para karyawan. Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu faktor penting untuk dapat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Kurangnya perhatian terhadap kepuasan kerja karyawan dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Obyek penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balaikota dibidang bengkel, yang beralamat di Jalan Balaikota No. 2A Medan, yang merupakan dealer resmi Toyota juga harus menjaga dan merawat kendaraan bermerk Toyota. Selain itu kecepatan dan ketepatan waktu sangat di perhatikan agar pelanggan tidak kecewa. Dalam pelaksanaan kegiatan bengkel dilakukan secara cermat, tepat dan pas jika terjadi kesalahan dalam penanganan dapat menimbulkan kerugian secara

materi maupun non-materi dari setiap pihak. Melihat uraian sebelumnya maka karyawan rentan terhadap stress-kerja karena memiliki tanggung jawab yang sangat tinggi terhadap kehandalan penanganan kendaraan pelanggan.

Permasalah kepuasan kerja karyawan merupakan permasalahan yang sering muncul dalam perusahaan, permasalahan tersebut dialami oleh PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) cabang Medan Balaikota. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2007;117-119) dalam Arif Yusuf Hamali (2018;2014) bahwa indikasi dari menurunnya tingkat kepuasan kerja bisa dilihat dari indikasi diantaranya perpindahan karyawan (*Turnover*), tingkat ketidakhadiran kerja, umur, tingkat karyawan dan ukuran organisasi.

Sedikit cerita atau menelaah dengan beberapa teman kerja mengenai kepuasan kerja mengindikasikan adanya stress kerja, yang sering mereka alami pada pekerjaan yang dilakoni adalah sakit, entah itu demam, tekanan darah tinggi, ritme jantung tidak stabil hingga kecelakaan kerja akibat tidak konsentrasi, bahkan ada juga yang sampai masuk rumah sakit dengan waktu yang relative lama. Hasil dari bercerita dengan mereka, karena dalam tahap penyesuaian dalam lingkungan kerja yang baru atau ada intimidasi dengan lingkungan kerja, tuntutan pekerjaan yang timpang tindih tidak sesuai SOP dan ditambah lagi dengan tuntutan pekerja yang ingin melangsungkan pernikahan. Ketika masa pemulihan, pekerja berusaha masuk bekerja guna menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diterima namun yang terjadi tidak sesuai ekspektasi pekerja tersebut kembali sakit dan harus di gantikan oleh rekannya untuk dilakukan perawatan. Peneliti melakukan perbincangan kepada beberapa rekan kerja mekanik yang mengundurkan diri untuk mengetahui alasan-alasan yang menjadikan mereka akhirnya berhenti bekerja atau

mengundurkan diri dari perusahaan, hasil perbincangan tadi menunjukkan karyawan yang berhenti memilih dengan alasan ketidaksukaan karyawan pada pekerjaannya, kendala komunikasi antara rekan kerja dan atasan, dan kedisiplinan. Bicara soal kedisiplinan, sesuai observasi penulis, terlihat sikap karyawan mengindikasikan pelanggaran kedisiplinan juga, seperti datang kerja terlambat, dan lainnya. Beberapa karyawan diketahui kurang memiliki inisiatif datang ketempat kerja sehingga harus ada tekanan atau teguran dari atasan untuk segera melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) selaku dealer resmi Toyota selain memberikan insentif, THR, upah lembur, asuransi kecelakaan kerja, alat kerja yang memadai sesuai bidang tugas karyawan, seperti *Handy Talkie*, Helm, Alat Pelindung diri yang mencukupi dan lain-lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mempelajari dan menganalisanya, dengan melakukan penelitian yang berjudul **“Analisa Stres Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balaikota”**

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat di identifikasikan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Masih adanya karyawan yang mengalami tekanan kerja atau stress kerja karena tuntutan tugas dan tanggung jawab atau masalah lainnya.

- b. Masih minimnya kecerdasan emosional yang dimiliki setiap karyawan dalam menghadapi kesusahan.
- c. Masih rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan karyawan di tempat kerja.

2. Batasan Masalah

Penulis membatasi penelitian ini pada analisa Stress kerja, Kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Apakah stress kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balaikota?
2. Apakah kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balaikota?
3. Apakah stress kerja dan kecerdasan emosional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balaikota?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan dan latar belakang masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis stress kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balaikota
- b. Untuk menganalisis kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authoorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balaikota
- c. Untuk menganalisis stress kerja dan kecerdasan emosional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balaikota

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi Universitas
Sebagai bahan referensi bagi para akademisi lainnya dalam melakukan penelitian selanjutnya dengan stress kerja, kecerdasan emosional dan kepuasan kerja.
- b. Bagi Peneliti
Sebagai bahan pengetahuan untuk memperluas wawasan pemeliti khususnya mengenai kecerdasan emosional, kepuasan kerja, meminimalkan stress kerja yang dialami peneliti maupun teman

teman peneliti dan sebagai bahan referensi bagi penelitian yang akan datang.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai informasi dalam membuat kebijakan guna menjaga Sumber Daya Manusia dan *Man Power* untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Christien A. Karambut, Eka Afnan T, Noormijati (2012) Universitas Brawijaya dengan Judul “Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stress Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional pada Perawat Unit Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluya Malang”, sedangkan penelitian ini berjudul: “Analisa Stress Kerja, Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balakota.”

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada:

1. Model penelitian: Penelitian sebelumnya menggunakan model analisis jalur (*Path Analysis*). Sedangkan penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier berganda.
2. Variabel penelitian: penelitian terdahulu menggunakan 2 variabel bebas (Kecerdasan Emosional, Stress Kerja), dan 2 Variabel Terikat (Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional). Sedangkan dalam penelitian ini

menggunakan 2 variabel bebas (Stress Kerja, Kecerdasan Emosional), dan 1 variabel terikat (Kepuasan kerja)

3. Jumlah sampel (n): penelitian terdahulu berjumlah 138 orang, sedangkan penelitian ini berjumlah 65 karyawan.
4. Waktu penelitian: dilaksanakan pada November 2018, mengalami *stuck* dikarenakan dinas keluar kota selama beberapa bulan
5. Lokasi Penelitian: lokasi penelitian terdahulu dilakukan pada Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang, sedangkan penelitian ini dilaksanakan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balaikota.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Rekrutmen

a. Pengertian Rekrutmen

Menurut Marwansyah dalam (Rosento, 2018) mengatakan bahwa “Rekrutmen adalah serangkaian aktivitas yang digunakan oleh sebuah organisasi untuk menarik para pelamar kerja yang memiliki kemampuan dan sikap yang dibutuhkan untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya”. Menurut Handoko dalam (Suparni, 2017) mengatakan bahwa “Penarikan (rekrutmen) merupakan proses pencarian dan pemikatan para calon karyawan (pelamar) yang mampu untuk melamar sebagai karyawan”.

Menurut Fahmi (2016:25) mengemukakan bahwa “Recruitment sering juga disebut penarikan tenaga kerja. Penarikan tenaga kerja (recruitment) merupakan proses pencarian calon karyawan yang memenuhi syarat dalam jumlah dan jenis yang dibutuhkan”. Sedangkan menurut Nuraeni, 2018) mengatakan bahwa “Proses rekrutmen ini adalah proses mencari, menemukan, mengajak dan menetapkan sejumlah orang dari dalam maupun dari luar perusahaan sebagai calon tenaga kerja dengan karakteristik tertentu seperti yang telah ditetapkan dalam perencanaan sumber daya manusia”.

Rekrutmen adalah kegiatan untuk menarik sejumlah pelamar agar tertarik dan melamar ke perusahaan sesuai dengan kualifikasi yang diinginkan. Artinya perusahaan sengaja membuka lowongan sehingga pelamar datang langsung ke perusahaan atau melalui pos atau email. Disamping memperoleh tenaga kerja yang melamar karena adanya informasi yang diberikan, perusaah dapat pula mengambil dari surat lamaran yang masuk ke perusahaan, sebelum perusahaan membuka lamaran (Kasmir, 2017).

Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa rekrutmen adalah suatu proses pencarian tenaga kerja untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia perusahaan.

b. Tujuan Rekrutmen

Kegiatan melakukan rekrutmen selalu dikaitkan dengan apa yang sudah dibuat pihak perencana tenaga kerja. Artinya apa yang hendak dilakukan oleh pihak yang melakukan rekrutmen harus selaras dan disesuaikan dengan kebutuhan tenaga kerja. Misalnya dari segi waktu yang dibutuhkan, jumlah yang dibutuhkan dan kualifikasi yang telah dipersyaratkan.

Menurut Kasmir (2017:95) dalam praktiknya pelaksanaan rekrutmen memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai yaitu :

1. Memperoleh sumber tenaga kerja yang potensial

Untuk mendapatkan pelamar yang potensial, maka dapat dicari dari lembaga-lembaga tertentu, misalnya universitas atau perguruan tinggi yang sudah diakui masyarakat kualitasnya, atau

dengan membuat iklan di berbagai media yang cukup memiliki reputasi.

2. Memperoleh sejumlah pelamar yang memenuhi kualifikasi.

Perusahaan menginginkan pelamar yang memenuhi kualifikasi melimpah sehingga lebih bebas untuk memilih tenaga kerja yang diinginkan.

3. Menentukan kriteria minimal untuk calon pelamar

Adanya persyaratan minimal yang harus dipenuhi pelamar adalah mutlak, misalnya IPK, usia, pengalaman kerja, domisili, akreditasi lembaga atau prodi atau persyaratan lainnya.

4. Untuk kebutuhan seleksi

Dengan kualifikasi yang melamar tinggi tentu memberikan keuntungan dalam menentukan calon pelamar yang diinginkan. Dalam hal ini juga jika terjadi mundurnya calon yang telah diterima, akan mudah digantikan dengan calon pelamar lainnya yang memiliki kualifikasi tinggi tapi tidak diterima karena keterbatasan jumlah yang diterima.

Intinya adalah tujuan dari rekrutmen digunakan untuk memperoleh dan menyediakan sejumlah tenaga kerja yang memenuhi kualifikasi yang dipersyaratkan untuk kebutuhan seleksi. Dengan tersedianya calon tenaga kerja selanjutnya adalah memilih tenaga kerja yang sudah direkrut melalui proses seleksi

c. Sumber Rekrutmen

Setiap perusahaan pasti menginginkan memperoleh sumber tenaga kerja yang memiliki kualitas dan kompetensi yang menjanjikan. Maka secara umum ada 2 (dua) sumber informasi dalam rekrutmen, yaitu :

1. Sumber informasi internal

Sumber informasi internal ini berasal dari data-data bagian divisi sumber daya manusia, terutama data dari para karyawan tetap atau karyawan tenaga kontrak yang bersifat ditempatkan dalam jangka waktu tertentu dan ditentukan.

2. Sumber informasi eksternal

Sumber informasi eksternal ini bersumber dari informasi pihak eksternal.

Sumber rekrutmen eksternal ini dapat dilakukan melalui :

- a. Media cetak (koran)
- b. Media elektronik (radio dan televisi)
- c. Sekolah atau perguruan tinggi
- d. Rekomendasi dari para karyawan
- e. Departemen tenaga kerja
- f. Internet
- g. Bursa tenaga kerja
- h. Asosiasi-asosiasi

Berikut adalah keuntungan dan kerugian perekrutan secara internal dan eksternal menurut Fahmi (2016:26) :

Tabel 2.1 Keuntungan dan Kerugian Perekrutan secara Internal dan Eksternal

Perekrutan secara Internal		
No.	Keuntungan	Kerugian
1	Memberikan motivasi kerja kepada seluruh karyawan untuk meraih prestasi	Tidak mendapatkan ide baru dari sumber baru
2	Menumbuhkan loyalitas tinggi dari para karyawan pada pimpinan	Timbulnya persaingan internal dalam memperebutkan posisi tertentu
3	Timbulnya kepedulian internal lebih dalam karena pimpinan selalu mengutamakan karyawan perusahaan	Pimpinan harus menghabiskan energi dan finansial khusus untuk mendidik kader internal agar betul-betul mampu untuk berkompetisi dengan karyawan handal dari luar perusahaan
Perekrutan secara Eksternal		
1	Membangun jaringan lebih luas	Membuat iri hati karyawan yang ada
2	Kemungkinan dapat merubah atau mempengaruhi perilaku atau sikap dan mental karyawan atau departemen	Perlu penyesuaian
3	Memperoleh karyawan yang memiliki kompetensi sangat tinggi	Tawar menawar gaji bisa sangat tinggi dan sulit dipenuhi oleh manajemen perusahaan

Sumber : Fahmi (2016)

d. Tahapan Rekrutmen

Berikut ini empat tahapan rekrutmen pegawai yang dilakukan secara tradisional menurut Dubois dan Rothwell dalam Sinambela (2016:126) :

1. Memperjelas posisi untuk diisi melalui perekrutan

Pengusahaan bertindak sesuai dengan filosofi yang berbeda dari rekrutmen. Terdapat pandangan yang berfilosofi bahwa perekrutan perlu dilakukan secara terus-menerus, untuk mendapatkan SDM yang berkualitas maksimal, tanpa mempertimbangkan adanya kekosongan posisi tertentu. Dalam hal ini, diperlukan kejelian dan keterampilan dalam pengambilan

keputusan bagi manajer, agar keputusan yang diambil berdasarkan visi dan kebutuhan pengembangan SDM organisasi.

2. Memeriksa dan memperbaharui uraian pekerjaan, serta spesifikasi pekerjaan untuk posisi yang dibutuhkan

Kesuksesan dalam proses dalam deskripsi pekerjaan akan mempermudah pelamar untuk memahami pekerjaan. Spesifikasi pekerjaan menggambarkan kualifikasi yang dibutuhkan. Tanpa deskripsi dan spesifikasi kerja, praktisi SDM tidak dapat melakukan saringan terhadap lamaran yang ada.

3. Mengidentifikasi sumber-sumber dari pelamar yang memenuhi syarat.

Rekrutmen merupakan tahap yang terkait dengan langkah ini. Dalam arti luas, pelamar dapat berasal dari dalam atau luar organisasi. Sumber-sumber lamaran tersebut, tentu perlu dipertimbangkan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi.

4. Memilih cara komunikasi yang paling efektif untuk menarik pelamar yang memenuhi syarat.

Langkah ini biasanya melibatkan organisasi pemasaran. Praktisi SDM perlu melakukan komunikasi yang akrab dengan sumber-sumber pelamar kerja, antara lain bisa dilakukan dalam bursa kerja, kunjungan ke kampus, *open house recruitment*, presentasi kepada kelompok-kelompok sasaran, pegawai yang magang, dan program kerja sama antara lembaga pendidikan dan organisasi (*link and match*).

e. Hambatan Rekrutmen

Kendala yang terjadi pada saat perekrutan dapat muncul dari organisasi, perekrutan, serta lingkungan eksternal. Menurut Simamora dalam Sinambela (2016:123) menyatakan bahwa kendala yang lazim dijumpai dalam rekrutmen yakni :

1. Karakteristik Organisasional

Karakteristik organisasional mempengaruhi desain dan implementasi sistem rekrutmen. Sebagai contoh organisasi yang menekankan pengambilan keputusan secara tersentralisasi lebih siap menerima keputusan manajer seputar aktivitas rekrutmen dan pemilihan kelompok pelamar.

2. Citra Organisasi

Pelamar kerja biasanya tidak berminat dalam mencari lapangan kerja di dalam organisasi tertentu.

3. Kebijakan Organisasional

Hal yang dimaksud dengan kebijakan di sini adalah aturan dasar yang bersifat umum dengan memberikan kerangka dasar sebagai acuan dalam mengambil keputusan bagi organisasi.

4. Rencana Strategik dan Rencana SDM

Rencana strategik menunjukkan arah organisasi dan menetapkan jenis tugas, serta pekerjaan yang perlu dilaksanakan. Rencana SDM menguraikan pekerjaan mana yang harus diisi dengan merekrut secara internal maupun internal.

5. Kebiasaan Perekrut

Kesuksesan perekrutan di masa lalu dapat berubah menjadi kebiasaan. Artinya, kebiasaan dapat menghilangkan keputusan yang memerlukan waktu dengan jawaban yang sama.

6. **Kondisi Eksternal**

Kondisi pasar pegawai merupakan faktor utama dalam lingkungan eksternal yang mempengaruhi penarikan. Batasan-batasan dari pemerintah dan serikat pekerja juga mempengaruhi rekrutmen

7. **Daya Tarik Pekerjaan**

Seandainya, posisi yang akan diisi bukanlah pekerjaan yang menarik, perekrutan sejumlah pelamar yang berbobot akan menjadi tugas yang sulit.

8. **Persyaratan Pekerjaan**

Organisasi menawarkan sebuah pekerjaan dengan imbalan dan persyaratan tertentu, dan memiliki ekspektasi tertentu pula mengenai tipe pegawai yang sedang dicari. Pelamar mempunyai kemampuan dan minat yang ditawarkan, serta mencari pekerjaan yang memenuhi pengharapannya.

2. Manajemen Konflik

a. Pengertian Manajemen Konflik

Manajemen adalah suatu sikap atau proses untuk mengatur atau mengawasi kerja seseorang dalam organisasi. Karena manajemen merupakan proses penting yang menggerakkan organisasi. Tanpa adanya manajemen yang efektif tidak ada usaha yang berhasil cukup lama. Konflik merupakan proses interaksi antara dua orang atau lebih, atau dua kelompok atau lebih yang bertentangan dalam berpendapat dan tujuannya. Menurut para ahli konflik adalah proses pertentangan

yang diekspresikan diantara dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola pikir dan interaksi yang menghasilkan keluaran konflik.

Jadi Manajemen konflik adalah cara yang dapat digunakan dari pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga untuk menghadapi perselisihan antara dua orang atau lebih atau dua kelompok atau lebih supaya menemukan titik terang atas permasalahan tersebut. Sedangkan menurut Wirawan (2016), manajemen konflik merupakan proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga menyusun strategi konflik dan menerapkan untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan

Menurut Mary Parker (2015) manajemen konflik adalah seni mengatur dan mengelola konflik yang ada pada organisasi agar menjadi fungsional dan bermanfaat bagi peningkatan efektivitas dan prestasi organisasi. Sedangkan tujuan utama manajemen konflik adalah untuk membangun dan mempertahankan kerjasama yang kooperatif dengan para bawahan, teman sejawat, atasan, dan pihak luar. Beberapa bentuk perilaku manajemen konflik seperti tawar-menawar, dan pemecahan masalah secara integratif, merupakan pendekatan-pendekatan untuk menangani konflik yang menyangkut seorang manajer dan pihak lain yang bantuannya dibutuhkan untuk mencapai sasaran pekerjaan.

b. Jenis-Jenis Konflik

konflik yang terjadi dalam suatu organisasi atau konflik di tempat kerja antara pihak-pihak yang terlibat konflik dan saling tergantung dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi disebut konflik interpersonal. Menurut Handoko (2015:9) menyebutkan ada beberapa jenis konflik interpersonal, diantaranya sebagai berikut:

1. Konflik di Dalam Diri Individu

Terjadi apabila seorang individu tidak pasti tentang pekerjaan apa yang diharapkan akan dilakukan olehnya, apabila tuntutan tertentu dari pekerjaan yang ada, berbenturan dengan tuntutan lain atau dituntut untuk melaksanakan hal-hal yang melebihi kemampuannya.

2. Konflik Antar Individu di Dalam Organisasi yang Sama

Terjadi karena adanya perbedaan-perbedaan dalam kepribadian. Seringkali konflik-konflik demikian muncul karena tekanan-tekanan yang berkaitan dengan peranan atau dari cara orang mempersonalifikasi konflik antar kelompok-kelompok.

3. Konflik Antar Individu dengan Kelompok

Dianggap hal yang konflik antara individu-individu dan kelompok-kelompok seringkali berhubungan dengan cara para individu menghadapi tekanan-

tekanan untuk mencapai konformitas, yang ditekankan kepada mereka oleh kelompok kerja mereka

4. **Konflik Antar Kelompok dengan Organisasi yang Sama**

Konflik yang banyak terjadi didalam organisasi-organisasi, karena tiap kelompok dalam organisasi mempunyai kepentingan dan tujuan yang berbeda dan antar kelompok sendiri menginginkan segala kepentingan dan tujuannya dapat tercapai dengan baik walaupun harus berbenturan dengan kelompok lainnya.

5. **Konflik Antar Organisasi Dalam Bidang Ekonomi**

Menyebabkan timbulnya pengembangan produk-produk baru, teknologi, dan jasa, harga-harga lebih rendah dan penggunaan sumber daya lebih efisien.

c. Indikator Manajemen Konflik

Arikunto (2017:3) mengemukakan ada 4 indikator manajemen konflik, yaitu

1. **Keterbatasan Sumber Daya**

Dalam setiap organisasi atau perusahaan mempunyai keterbatasan sumber-sumber yang diperlukan. Misalnya dalam sebuah perusahaan biasanya memiliki keterbatasan berupa anggaran, fasilitas kerja, jabatan, bahan baku, informasi dan sumber-sumber daya yang penting lainnya.

2. **Struktur Organisasi**

Salah satu penyebab terjadinya konflik dalam organisasi adalah pembagian tugas dalam birokrasi organisasi spesialisasi tenaga kerja pelaksanaannya.

Persaingan untuk status pada setiap bagian atau unit kerja bertujuan untuk memperoleh penghargaan dan pengakuan dari setiap pimpinan. Masalah yang muncul dalam struktur organisasi berkenaan dengan persaingan pengaruh dan kekuasaan antar bagian/unit kerja, sistem penilaian yang tidak jelas, dan perbedaan dalam menafsirkan tujuan organisasi.

3. Komunikasi

Komunikasi yang tidak baik sering kali menimbulkan konflik dalam organisasi. Faktor komunikasi yang menyebabkan konflik, misalnya informasi yang tidak tersedia dengan bebas, dan penggunaan bahasa yang tidak dimengerti oleh pihak-pihak yang melakukan komunikasi. Sebagai contoh, gaya berbicara suatu kelompok masyarakat tertentu sering kali menyinggung perasaan orang yang tidak memahaminya.

4. Perbedaan Individu

Setiap individu adalah individu yang unik. Setiap orang memiliki pendirian dan perasaan yang berbeda-beda satu dengan yang lain. Perbedaan latar belakang ini menimbulkan perbedaan dalam bersikap dan bertindak di lingkungan kerja. Perbedaan ini apabila tidak disikapi dengan bijaksana akan memicu terjadinya konflik.

d. Pendekatan Konflik

Salah satu persoalan yang sering muncul selama berlangsung perubahan di dalam organisasi adalah adanya konflik antar anggota atau antar kelompok (Qamar, 2017:3). Konflik tidak hanya harus diterima dan dikelola dengan baik, tetapi juga harus didorong, karena konflik merupakan kekuatan untuk mendatangkan perubahan dan kemajuan dalam lembaga. Wahyudi (2018) menegaskan bahwa, jika konflik dikelola secara sistematis dapat berdampak positif yaitu, memperkuat hubungan kerjasama, meningkatkan kepercayaan dan harga diri, mempertinggi kreativitas dan produktivitas.

Kegagalan dalam mengelola konflik dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi, maka pemilihan terhadap teknik pengendalian konflik menjadi perhatian pimpinan organisasi. Tidak ada teknik pengendalian konflik yang dapat digunakan dalam segala situasi, karena setiap pendekatan mempunyai kelebihan dan kekurangan. Menurut Arikunto (2017:4) terdapat tiga cara umum untuk menghadapi konflik, yaitu :

1. Menstimulasi Konflik

Stimulasi diperlukan apabila satuan-satuan kerja di dalam organisasi terlambat dalam melaksanakan pekerjaan karena tingkat konflik rendah.

Situasi terlalu konflik rendah akan menyebabkan para karyawan takut berinisiatif akhirnya menjadi pasif.

2. Mengurangi atau Menekan Konflik

Manajer yang mempunyai pandangan tradisional berusaha menekan konflik daripada menstimulasi konflik. Karena strategi pengurangan konflik berusaha meminimalkan terjadi konflik, tetapi tidak menyentuh masalah-masalah yang menimbulkan konflik. Menurut ahli tindakan mengurai konflik dilakukan apabila tingkat konflik tinggi dan menjurus pada tingkat destruktif disertai penurunan produktivitas kerja tiap unit/bagian.

3. Menyelesaikan Konflik

Penyelesaian konflik merupakan tindakan yang dilakukan pimpinan organisasi dalam menghadapi pihak-pihak yang sedang konflik. Cara mengatasi konflik dapat dilakukan pendekatan dengan cara berikut :

a. Konfrontasi

Pemecahan masalah untuk mengurangi ketegangan melalui pertemuan tatap muka antar kelompok. Kelompok-kelompok yang sedang berkonflik diberi kesempatan berdebat terbuka mengenai berbagai topik dan membahas semua masalah yang relevan sampai keputusan tercapai.

b. Negosiasi dan Tawar Menawar

Perundingan mempertemukan dua pihak dengan kepentingan berbeda untuk mencapai sebuah persetujuan. Masing-masing menurunkan tuntutan optimalnya sehingga mencapai titik temu. Dalam perundingan, tidak ada yang dikalahkan, semua pihak menghindari perasaan telah memenangkan tuntutan.

c. Penyerapan

Cara mengelola konflik organisasi antara kelompok besar dengan kelompok kecil. Kelompok kecil mendapatkan sebagian yang diinginkannya tetapi sebagai konsekuensinya harus ikut bertanggungjawab terhadap pelaksanaannya. Konflik yang dikelola secara positif dan konstruktif dapat mencapai tujuan organisasi

3. Motivasi

a. Pengertian Motivasi

Secara harafiah, istilah motivasi berasal dari kata latin *movere*, yang berarti bergerak yang menunjukkan suatu proses yang dimulai dengan defisiensi fisiologis atau psikologis yang menggerakkan perilaku atau dorongan yang ditunjukkan untuk tujuan atau insentif, sehingga untuk memahami proses motivasi bergantung pada pengertian dan hubungan antara kebutuhan, dorongan, dan insentif (Luthans, 2015).

Merihot (dalam Marliani, 2015) mengemukakan bahwa motivasi merupakan faktor-faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras. Selain itu Robbins & Judge (2013) mengemukakan bahwa motivasi merupakan suatu proses yang dilakukan individu yang berupaya mencapai tujuan, mencakup tiga elemen penting yaitu intensitas, arah, dan kegigihan.

Motivasi menurut Hasibuan (2016:97) merupakan pemberi daya gerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya dan upayanya untuk mencapai kepuasan. Sedangkan menurut Mangkunegara (2012:93) motivasi didefinisikan sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia kearah suatu tujuan tertentu dorongan diri untk beraktifitas diakhiri dengan penyesuaian diri, penyesuaian diri tersebut untuk memuaskan motif”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu kondisi yang menggerakkan manusia dan menimbulkan semangat atau dorongan kerja untuk melakukan kegiatan dan dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras atau lemah ke aras tujuan dimana kuat dan lemahnya motivasi kerja seorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasinya.

b. Teori Motivasi

Pada dasarnya, proses motivasi dapat digambarkan jika seseorang tidak puas akan mengakibatkan ketegangan, yang pada akhirnya akan mencari kepuasan yang menurut ukurannya sendiri sudah sesuai dan harus terpenuhi. Berikut ini merupakan salah satu teori motivasi menurut Djaali (2012:106), diantaranya :

1. Teori Insting.

Menurut teori ini tindakan setiap diri manusia diasumsikan seperti tingkah jenis makhluk. Tindakan manusia itu dikatakan selalu berkait dengan insting dan pembawaan.

2. Teori Fisiologis.

Teori ini disebut juga dengan “Behaviour Theories”. Menurut teori ini semua tindakan manusia itu berakar pada usaha untuk memenuhi kepuasan dan kebutuhan organik atau kebutuhan untuk kepentingan fisik. Atau disebut juga dengan kebutuhan primer.

3. Teori Psikoanalitik.

Teori ini mirip dengan teori insting, tetapi lebih ditekankan pada unsur-unsur kejiwaan yang ada pada diri manusia. Bahwa setiap tindakan manusia ada unsur ego. Selanjutnya untuk melengkapi uraian mengenai makna dan teori tentang motivasi itu, perlu dikemukakan adanya beberapa

ciri motivasi yaitu, tekun menghadapi tugas, dapat bekerja terus berlama-lama, tidak pernah berhenti sebelum selesai, ulet menghadapi kesulitan, tidak memerlukan dorongan dari luar untuk berprestasi sebaik mungkin.

c. Fungsi Motivasi

Berkaitan dengan kegiatan berperilaku, motivasi bekerja sangat berperan penting bagi kinerja para karyawan. Menurut Prawira (2013:320) mengemukakan ada beberapa fungsi motivasi, yaitu :

1. Meningkatkan gairah dan semangat bekerja
2. Meningkatkan kedisiplinan
3. Meningkatkan prestasi kerja
4. Meningkatkan loyalitas kerja
5. Meningkatkan produktifitas
6. Efisiensi

Harapan karyawan terhadap pemberian motivasi kerja adalah agar terciptanya suasana pekerjaan yang memberikan semangat dalam meningkatkan prestasi kerja dan kinerja yang lebih baik.

d. Indikator Motivasi

Menurut Siagian dalam Maulina (2015:17) indikator yang mempengaruhi motivasi kerja seseorang dapat diketahui berdasarkan karakteristik dari individu yang bersifat khas yang terdiri dari delapan faktor, yaitu :

1. Karakteristik Biografi

a) Usia

Hal ini penting karena usia mempunyai kaitan yang erat dengan berbagai segi kehidupan organisasional. Misalnya kaitan usia dengan tingkat kedewasaan teknis yaitu keterampilan tugas.

b) Jenis Kelamin

Karena jelas bahwa implikasi jenis kelamin para pekerja merupakan hal yang perlu mendapat perhatian secara wajar. Dengan demikian rupa sehingga mereka menjadi anggota organisasi yang bertanggung jawab terhadap pekerjaan.

c) Status Perkawinan

Dengan status ini secara tidak langsung dapat memberikan petunjuk cara dan teknik motivasi yang cocok digunakan bagi para pegawai yang telah menikah dibandingkan dengan pegawai yang belum menikah.

d) Jumlah Tanggungan

Dalam hal ini jumlah tanggungan seorang pencari nafkah utama keluarga adalah semua orang yang biaya hidupnya tergantung pada pencari nafkah utama tersebut, tidak terbatas hanya pada istri atau suami dan anak-anaknya.

e) Masa Kerja

Dalam organisasi perlu diketahui masa seseorang karena masa kerja seseorang merupakan salah satu indikator kecenderungan para pekerja dalam berbagai segi organisasional seperti, produktivitas kerja dan daftar kehadiran. Karena semakin lama seseorang bekerja ada kemungkinan untuk mereka mangkir atau tidak masuk kerja disebabkan karena kejenuhan.

2. Kepribadian

Kepribadian seseorang juga dapat dipengaruhi motivasi kerja seseorang karena kepribadian sebagai keseluruhan cara yang digunakan oleh seseorang untuk bereaksi dengan orang lain.

3. Persepsi

Interprestasi seseorang tentang kesan sensorinya mengenai lingkungan sekitarnya akan sangat berpengaruh pada perilaku yang pada gilirannya menentukan faktor-faktor yang dipandanginya sebagai faktor organisasional yang kuat.

4. Kemampuan Belajar

Belajar adalah proses yang berlangsung seumur hidup dan tidak terbatas pada pendidikan formal yang ditempuh seseorang diberbagai tingkat lembaga pendidikan. Salah satu bentuk nyata dari telah belajarnya seseorang adalah

perubahan dalam persepsi, perubahan dalam kemauan, dan perubahan dalam tindakan.

5. Nilai-nilai yang dianut

Sistem nilai pribadi seseorang biasanya dikaitkan dengan sistem nilai sosial yang berlaku di berbagai jenis masyarakat dimana seseorang menjadi anggota.

6. Sikap

Sikap merupakan suatu pernyataan *evaluative* seseorang terhadap objek tertentu, orang atau peristiwa tertentu. Artinya sikap merupakan pencerminan perasaan seseorang terhadap sesuatu.

7. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap umum seseorang yang positif terhadap kehidupan organisasional.

8. Kemampuan

Kemampuan dapat digolongkan atas dua jenis yaitu kemampuan fisik dan kemampuan intelektual. Kemampuan fisik meliputi kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas yang bersifat teknis, mekanistik dan repetitif, sedangkan kemampuan intelektual meliputi cara berpikir dalam menyelesaikan masalah.

4. Stress Kerja

a. Pengertian Stress Kerja

Stres merupakan kondisi dinamik yang di dalamnya seseorang menghadapi peluang kendala (*constraints*) atau tuntutan (*demands*) yang terkait dengan apa yang sangat di inginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan tidak pasti tetapi menurutnya penting. Stress kerja ialah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi perkerjaan. Stress kerja tampak dari gejala antara lain: emosi labil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan. Orang-orang yang mengalami stress menjadi *nervous* dan merasakan kekhawatiran kronis sehingga mereka sering menjadi emosional, agresif, tidak dapat rileks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif (Hasibuan, 2012:204). Stress adalah suatu tanggapan adaptif, dibatasi oleh perbedaan individual dan proses psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang. Stress yang bersifat positif disebut "*eustress*", sedangkan stress yang berlebihan dan bersifat merugikan di sebut "*distress*" (Nurhendar, 2007;5). Pendapat lain diungkapkan oleh Davis dalam Suharsono (2012;171), stress kerja adalah kondisi ketegangan

yang mempengaruhi emosi, proses pikiran, dan kondisi fisik seseorang saat bekerja.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa stress kerja merupakan suatu keadaan yang muncul dari diri seorang karyawan yang diakibatkan adanya tuntutan pekerjaan serta ketidaksesuaian antara harapan dan hasil yang diterima.

b. Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja.

Menurut Handoko (2001;200-201) menyebutkan ada dua kategori penyebab stress, yaitu : *on the job* dan *off the job* adalah sebagai berikut:

1. Beban kerja yang berlebihan
2. Tekanan atau desakan waktu
3. Kualitas *supersive* yang jelek
4. Iklim politis yang tidak aman
5. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
6. Wewenang yang tidak mencukup untuk melaksanakan tanggung jawab
7. Kemenduaan peranan (*role ambidguity*)
8. Frustrasi
9. Konflik antar pribadi dan antar kelompok
10. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan
11. Berbagai bentuk perubahan

Sedangkan penyebab stress *off the job* atau penyebab di luar perusahaan yaitu:

1. Kekhawatiran masalah finansial
2. Masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak
3. Masalah-masalah fisik
4. Masalah-masalah perkawinan (perceraian)
5. Perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal
6. Masalah-masalah pribadi lainnya, seperti kematian sanak saudara

Luthas (dalam Umam, 2010:2010), menyebabkan bahwa penyebab stress (*stressor*) terdiri atas 4 hal utama, yaitu:

1. *Extra Organizational Stresor*

Yang terdiri atas perubahan sosiologi, teknologi, keluarga, relokasi, keadaan ekonomi dan keuangan, ras dan kelas, serta keadaan komunitas/tempat tinggal.

2. *Organizational Stresor*

Yang terdiri dari atas kebijakan organisasi, struktur organisasi, keadaan fisik dalam organisasi, dan proses yang terjadi dalam organisasi.

3. *Group Stresor*

Yang terdiri atas kurangnya kebersamaan dalam grup, kurangnya dukungan sosial, serta adanya konflik intraindividu, interpersonal dan intergroup.

4. *Individual Stresor*

Yang terdiri atas terjadinya konflik dan ketidakjelasan peran, serta disposisi individu, seperti: pola kepribadian tipe A, *control personel*, *learned helplessness*, *self-efficacy*/efikasi diri, dan daya tahan psikologis.

Menurut Mangkunegara (2009;157) menyebutkan stress kerja antara lain:

1. Beban kerja yang dirasakan terlalu berat
2. Waktu kerja yang mendesak
3. Kualitas pengawasan kerja yang rendah
4. Iklim kerja yang tidak sehat
5. Otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab kerja.

Menurut Hasibuan (2012;204) faktor-faktor penyebab stress karyawan, antara lain sebagai berikut:

1. Beban kerja yang sulit dan berlebih
2. Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar
3. Waktu dan peralatan yang kurang memadai
4. Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja
5. Balas jasa yang terlalu rendah
6. Masalah-masalah keluarga, seperti: anak, istri, mertua dan lain lain

Menurut Robins (2012) terdapat 3 (tiga) faktor penyebab stress kerja, yaitu:

1. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan seperti ketidakpastian lingkungan yang mempengaruhi desain dari struktur suatu organisasi, ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stress dikalangan para karyawan.

a) Ketidakpastian ekonomi

Ketidakpastian harga barang yang cenderung terus naik sedangkan kenaikan gaji karyawan tidak terlalu signifikan dengan harga kenaikan barang dan bahkan gaji karyawan cenderung tetap, hal inilah yang membuat karyawan menjadi stress karena kebutuhan pokoknya tidak tercukupis

b) Ketidakpastian Politis

Batasan birokrasi menjadi salah satu sumber stress yang berpengaruh dengan pekerjaan. Karyawan akan merasa tertekan atau stress apabila karyawan merasa ada ancaman terhadap perubahan politik

c) Ketidakpastian teknologi

Inovasi-inovasi baru dapat membuat keterampilan dan pengalaman seorang karyawan lama dalam waktu yang sangat pendek oleh karena itu, ketidakpastian teknologi merupakan tipe ketiga yang dapat menyebabkan stress, komputerm robotika, otomatisasi, dan ragam-

ragam lain dari inovasi teknologi merupakan ancaman bagi banyak organisasi yang menyebabkan stres

2. Faktor Organisasi

Banyak sekali faktor didalam organisasi yang dapat menimbulkan stress. Tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam suatu kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, seorang atasan yang menuntut dan tidak peka, seperti: rekan kerja yang tidak menyenangkan merupakan beberapa contoh.

a) Tuntutan Tugas

Tuntutan tugas merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu, kondisi kerja, dan tata letak fisik.

b) Tuntutan Peran

Tuntutan peran berpengaruh dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi itu. Konflik peran menciptakan harapan-harapan hampir tidak bisa dirujukan atau dipaksakan.

c) Tuntutan Antar Pribadi

Tuntutan antar pribadi adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain, kurangnya dukungan sosial, rekan-rekan dan pengaruh pribadi

yang buruk dapat menimbulkan stress yang cukup besar, teristimewa diantara para karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi

d) Struktur Organisasi

Struktur organisasi menentukan tingkat diferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan, serta dimana keputusan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada seorang karyawan merupakan suatu contoh dari variabel structural yang dapat merupakan sumber potensial stress.

e) Kepemimpinan Organisasi

Menggambarkan gaya manajerial dari eksekutif senior organisasi beberapa pejabat eksekutif menciptakan keputusan yang mencirikan ketegangan, rasa takut, dan kecemasan karyawan, membangun tekanan yang tidak realistis untuk berprestasi dalam jangka pendek, memaksakan pengawasan yang ketatnya berlebihan dan secara rutin memecat karyawan yang tidak dapat mengikutinya.

f) Tahap Hidup Organisasi

Organisasi berjalan melalui suatu siklus, didirikan, tumbuh dan menjadi dewasa dan akhirnya merosot. Suatu tahap kehidupan organisasi yaitu: dimana dia ada di dalam jalur daur empat tahap ini,

menciptakan masalah dan tekanan yang berbeda untuk setiap karyawan. Tahap pendirian dan kemerosotan sangat menimbulkan stress, siklus kehidupan organisasi perlu di monitor dan diidentifikasi setiap waktu.

3. Faktor Individual

Faktor Individual bisa mencakup faktor-faktor dalam kehidupan pribadi karyawan, terutama sekali faktor-faktor ini adalah isu keluarga, masalah ekonomi, pribadi dan karakteristik kepribadian intern.

a) Masalah Keluarga

Keluarga secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap hubungan pribadi dan keluarga sebagai suatu yang berharga. Kesulitan pernikahan, pecahnya suatu hubungan dan kesulitan disiplin pada anak-anak merupakan contoh dari masalah hubungan yang menciptakan stress bagi para karyawan dan terbawa ketempat kerja.

b) Kepribadian

Suatu faktor individual penting yang mempengaruhi stress adalah kodrat kecenderungan dasar dari seseorang, artinya gejala stress yang di ungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya mungkin berasal dalam kepribadian orang itu.

c. Indikator Stres Kerja

Manurung dan Ratnawati (2012;3) mengemukakan ada 2 indikator stress

kerja, yaitu :

1. *Stresor* Organisasi

Yang terdiri atas kebijakan organisasi, struktur organisasi, keadaan fisik dalam organisasi, dan proses yang terjadi dalam organisasi.

2. *Stresor* Individual

Yang terdiri atas terjadinya konflik ketidakjelasan peran, serta disposisi individu, seperti: pola kepribadian tipe A, *control personel*, *learned helplessness*, *self-efficacy*/efikasi diri, dan daya tahan psikologis.

d. Dampak Stres Kerja

Menurut Handoko (2001:202) akibat dari stress kerja, yaitu :

1. Prestasi kerja akan menurun, karena stress mengganggu pelaksanaan pekerjaan
2. Karyawan tidak mampu untuk mengambil keputusan
3. Perilaku karyawan tidak teratur
4. Karyawan menjadi sakit dan putus asa
5. Karyawan akan keluar (*turnover*) atau melarikan diri dari pekerjaan

Berikut ini beberapa dampak dan akibat yang ditimbulkan dari stress kerja

(Gitosudarmo, 2005:54), yaitu:

1. Subjektif, berupa kekhawatiran atau ketakutan, agresi, apatis, rasa bosan, depresi, keletihan, frustrasi, kehilangan kendali emosi, penghargaan diri yang rendah, gugup dan kesepian.
2. Perilaku, berupa mudah mendapat kecelakaan, kecanduan alkohol, penyalahgunaan obat, luapan emosional, makan atau merokok secara berlebihan, perilaku impulsive, tertawa, gugup
3. Kognitif, berupa ketidakmampuan untuk membuat keputusan yang masuk akan, daya konsentrasi rendah, kurang perhatian, sangat sensitive terhadap kritik, hambatan mental.
4. Fisiologis, berupa kandungan glukosa darah meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar, panas dan dingin.
5. Organisasi, berupa angka absensi, omset dan produktifitas rendah, terasing dari mitra kerja, komitmen organisasi, dan loyalitas berkurang.

5. Kecerdasan Emosional

a. Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman dalam Nurita (2012:14), “Kecerdasan Emosional adalah kecakapan emosional yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri dan memiliki daya tahan ketika menghadapi rintangan, mampu mengendalikan impuls dan tidak cepat merasa puas, mampu mengatur hati dan mampu mengelola

kecemasan agar tidak mengganggu kemampuan berfikir, mampu berempati serta berharap”.

Pengertian mengenai Kecerdasan Emosional juga dinyatakan oleh Hein (2007) dalam Effendi dan Susanto (2013:2) “*Emotional Intelligence is the innate potential to feel, use, communicate, recognize, remember, describe, identify, learn from manage, understand and explains emotions*”. Pendapat ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan potensi dari dalam diri seseorang untuk bisa merasakan, menggunakan, mengkomunikasikan, mengenal, mengingatkan, mendeskripsikan emosi.

Menurut Salovey dan Mayer dalam Saptoto (2010:3) “kecerdasan emosi digunakan untuk menggambarkan sejumlah keterampilan yang berhubungan dengan keakuratan penilaian tentang emosi diri sendiri dan orang lain, serta kemampuan mengelola perasaan untuk memotivasi, merencanakan dan meraih tujuan hidup”.

Menurut Ahmadi (2009:101),”Perasaan (Emosi) ialah suatu keadaan kerohanian atau peristiwa kejiwaan yang kita alami dengan senang atau tidak senang dalam berhubungan dengan peristiwa mengenal dan bersifat subyektif”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan yang terletak didalam setiap manusia untuk bisa meerasakan kepakaan kejiwaan

pada diri sendiri dan lingkungan sekitarnya guna menjadi motivasi dalam mencapai tujuan.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2009) dalam Nurita (2012:16) faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, meliputi:

1. Faktor yang bersifat bawaan genetik

Faktor yang bersifat bawaan genetik, misalnya tempramen. Ada 4 macam tempramen, yaitu: penakut, pemberani, periang, pemurung. Anak yang penakut dan pemurung mempunyai sirkuit emosi yang lebih mudah dibangkitkan dibandingkan dengan sirkuit emosi yang dimiliki anak pemberani dan periang. Tempramen atau pola emosi bawaan lainnya dapat diubah sampai tingkat tertentu melalui pengalaman, terutama pengalaman masa kanak-kanak

2. Faktor yang berasal dari lingkungan

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama kita untuk mempelajari emosi dalam lingkungan yang akrab ini, kita mempelajari bagaimana merasakan perasaan kita sendiri dan bagaimana orang lain menanggapi perasaan kita, bagaimana berfikir tentang perasaan ini dan pilihan-pilihan apa yang kita miliki untuk bereaksi, serta bagaimana membaca dan mengungkapkan harapan dan rasa takut. Pembelajaran emosi bukan hanya

melalui hal-hal yang diucapkan oleh orang tua secara langsung pada anak-anaknya, melainkan juga melalui contoh-contoh yang mereka berikan sewaktu menangani perasaan mereka sendiri atau perasaan yang biasa muncul antar suami dan istri.

c. Komponen-komponen Kecerdasan Emosional.

Menurut Titimaeva (2006) dalam Effendi dan Sutanto (2013:2) mengungkapkan lima dimensi dari lima kecerdasan emosional, yaitu: *self awareness, self regulations, self motivation, social awareness, dan social skill*, sebagai berikut:

1. *Self Awareness*

Kemampuan seseorang untuk memahami berbagai potensi dalam dirinya menyangkut kelebihan yang dimiliki dan kelemahannya.

- a) Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu memahami kekuatan, kelemahan, nilai dan motif diri (*having high self awareness allows people to know their strengths, weaknesses, values and motives*)
- b) Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu mengukur suasana hatinya dan memahaminya secara intuitif bagaimana suasana hatinya mempengaruhi orang lain (*people with high self awareness can accurately measure their own moods and intuitively understand how their moods affect others*).

- c) Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu menerima umpan balik dari orang lain tentang bagaimana memperbaiki secara berkelanjutan (*are open to feedback from others on how to continuously improve*)
- d) Mampu membuat keputusan meskipun dibawah ketidakpastian maupun di bawah tekanan (*Are able to make sound decisions despite uncertainties and pressure*)
- e) Seorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu menunjukkan rasa humor (*They are able to show sense of humor*)
- f) Seseorang pemimpin dengan kesadaran diri tinggi akan mampu memahami berbagai faktor yang membuat dirinya disukai (*A leader with good self awarenesss would recognize factors such as heather he or she was liked*)
- g) Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu memanfaatkan tekanan daripada anggota organisasi (*was exerting the right amount of pressure on organization members*).

Ketika seseorang memiliki kesadaran diri yang tinggi lebih peka analisisnya untuk memahami perasaan orang lain.

2. *Self Regulations*

Kemampuan seseorang untuk mengontrol atau mengabaikan emosi dalam dirinya

- a) Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu mengontrol atau mengarahkan kembali luapan dan suasana hati (*The ability to control or redirect disruptive impulsing moods*)
- b) Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu berpikir jernih sebelum bertindak (*the propensity to suspend judgement and to think before acting*)
- c) Seseorang dengan *self motivation* tinggi mampu mengendalikan emosi sendiri dan memanfaatkannya untuk memperbaiki peluang agar bisa sukses (*They harness their emotions and employ them to improve their choices of being successful*)
- d) Seseorang dengan *self motivation* tinggi dalam melakukan kegiatan lebih terdorong untuk bisa sukses dibandingkan ketakutan akan kegagalan (*they operate from hope of success rather than failure*)

3. *Social awareness*

Kesadaran sosial adalah pemahaman dan sensitifitas terhadap perasaan, pemikiran, dan situasi orang lain (*social awareness refers to having understanding and sensitivity to the feeling, thoughts, and situations of others*). Indikator untuk mengukur *social awareness* adalah sebagai berikut:

- a) Memahami situasi yang dihadapi oleh orang lain (*understanding another person's situation*)
- b) Mengalami emosi orang lain (*experiences the other person emotions*)
- c) Memahami kebutuhan orang lain dengan menunjukkan kepedulian (*knowing their needs by showing that they care*)

4. *Social Skill.*

Kemampuan untuk menjalin hubungan sosial yang didasarkan pada indicator:

- a) Kemampuan untuk mengelola hubungan dengan orang lain (*proficiency in managing relationship*)
 - b) Kemampuan untuk membangun jaringan dengan orang lain (*proficiency in building networks*)
- Dimensi-dimensi dari kesadaran emosional tersebut bisa digunakan untuk mengukur seberapa tinggi kecerdasan emosional seseorang.

Sedangkan menurut Patrician Patton dalam Mangkunegara (2008:173) menyatakan bahwa karakteristik kecerdasan emosi yang perlu dimiliki adalah sebagai berikut :

1. Kesabaran

Untuk menjadi orang sabar perlu melakukan antara lain mengakui anda tidak sabar dan carilah penyebabnya, ukurlah batas toleransi anda

lakukan dengan dialog diri sendiri, belajar menentukan posisi, relaksasi, fokus dan tindakan yang terkontrol.

2. Keefektivan

Keefektivan melahirkan sikap-sikap penting, seperti mampu bersikap efektif, berpengaruh dan berdayaguna yang sangat perlu dalam menghadapi tantangan.

d. Indikator kecerdasan emosional

Goleman (2009:58) mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan antara lain yaitu:

1. Kesadaran diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya menandakan bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi.
2. Pengaturan diri, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Seseorang yang mempunyai kemampuan yang rendah dalam mengelola emosi dasar. Seseorang yang mempunyai kemampuan yang rendah dalam mengelola emosi akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung. Sementara mereka yang

memiliki tingkat pengelolaan emosi yang tinggi akan dapat bangkit lebih cepat dari kemurungannya. Kemampuan mengelola emosi meliputi: kemampuan penguasaan diri .

3. Memotivasi, yaitu kemampuan untuk mengatur emsi menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasai diri. Seseorang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati.
4. Mengenali emosi orang lain (empati), yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran. Kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam sosial. Seseorang yang empati mampu menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau yang dikehendaki orang lain.
5. Keterampilan sosial, yaitu merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, mempertahankan hubungan orang lain melalui keterampilan sosial, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

e. Ciri-ciri Individu yang memiliki kecerdasan Emosional yang Tinggi

Menjadi individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi memiliki ciri atau tanda tertentu yang dapat dilihat. Menurut Goleman dalam Nurita

(2012:19) ditemukan ciri-ciri individu yang memiliki kecerdasan emosi tinggi, yaitu:

1. Memiliki kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan dapat bertahan dalam menghadapi frustrasi
2. Dapat mengendalikan dorongan-dorongan hati sehingga tidak melebih-lebihkan suatu kesenangan
3. Mampu mengatur suasana hati dan dapat menjaganya agar beban stress tidak melumpuhkan berfikir seseorang
4. Mampu berempati terhadap orang lain dan tidak lupa berdoa.

Memiliki kecerdasan emosi yang tinggi, setiap individu dalam mendapatkannya tentu memiliki cara yang berbeda-beda.

Menurut Mangkunegara (2008:184), terdapat 4 aspek utama untuk pencapaian sukses pribadi dan kerja, antara lain:

1. *Perseverance*

Ketekunan atau keteguhan hati merupakan kemampuan seseorang menghadapi tantangan dan menganalisis untuk menentukan keputusan terbaik

2. *Managing Uncertainty*

Bagi kebanyakan orang ketidakpastian sangat mengganggu keharmonisan diri.

Sebenarnya jika kita mampu mengelola keberadaan ketidakpastian, hal

tersebut dapat menjadi rahmat dan anugrah. Caranya kita mau berdisiplin diri untuk mengubah cara berpikir dan bertanggung jawab terhadap kemungkinan kejadian dari ketidakpastian tersebut.

3. *Endurance*

Kesabaran atau ketabahan merupakan pengendalian diri yang luar biasa.

4. *Handling Frustration*

Menangani frustrasi dalam upaya peningkatan kecerdasan emosi, yaitu:

- a) Tetaplah berpusat pada masalahnya bukan orangnya
- b) Bertanggung jawab atas kesalahan anda sendiri
- c) Carilah pemecahan yang adil, penuh pertimbangan dan empati
- d) Ceritakanlah pendapat anda tanpa menuduh dan menyalahkan orang lain.
- e) Dengarkan pendapat orang lain dan berusaha untuk mengikhlaskan persoalan yang telah terjadi
- f) Memperkuat jati diri dan pengendalian diri serta berusaha untuk mengambil hikmah terhadap kejadian pahit tersebut.

6. **Kepuasan Kerja**

a. **Pengertian Kepuasan Kerja**

Menurut Robbins (2002:36) kepuasan kerja mengacu pada sikap individu secara umum terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang

tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaannya tersebut.

Menurut Putra (2012:73) kepuasan kerja adalah bagaimana perasaan karyawan terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja menurut Dadang (2013:15) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Menurut Edy Sutrisno (2014:75) juga mengutip pendapat Handoko (1992), mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Siagian (2013:295) kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang positif maupun negative tentang pekerjaannya.

Menurut Richard, Robert dan Gordon (2012:312,337) menegaskan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, beban kerja dan lain lain. Ia melanjutkan pernyataanya bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan sikap seseorang mengenai kerja, dan ada beberapa alasan praktis yang membuat kepuasan kerja merupakan konsep yang penting bagi pemimpin.

Hadi (dalam Amstrong 2005;82) menjelaskan kepuasan kerja pada dasarnya adalah rasa aman (*security feeling*) dan mempunyai segi sosial ekonomi, seperti: gaji dan jaminan sosial, serta segi sosial psikologi seperti kesempatan untuk maju, kesempatan mendapatkan penghargaan, berhubungan dengan masalah pengawasan, berhubungan dengan pergaulan antara karyawan dengan karyawan dan antar karyawan dengan atasan.

b. Faktor-faktor kepuasan kerja

Harold E Burt (dalam Anoraga. 2006:82) mengemukakan pendapatnya mengenai faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja sebagai berikut:

1. Faktor hubungan antara karyawan, antara lain:
 - a) Hubungan langsung antara manajer dengan karyawan
 - b) Faktor psikis dan kondisi kerja
 - c) Hubungan sosial diantara karyawan
 - d) Sugesti dari teman sekerja
 - e) Emosi dan situasi kerja
2. Faktor-faktor individual, yaitu:
 - a) Sikap
 - b) Umur
 - c) Jenis Kelamin
3. faktor-faktor luar, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan:

- a) Keadaan keluarga karyawan
- b) Rekreasi
- c) Pendidikan

Edy Sutrisno (2014:77) mengatakan faktor-faktor yang memberikan kepuasan kerja menurut Blum (dalam As'ad,2001) adalah sebagai berikut:

1. Faktor Individu, meliputi umur, kesehatan, watak, dan harapan
2. Faktor Sosial, meliputi: hubungan kekeluargaan, pandangan karyawan, kebebasan berpolitik dan hubungan kemasyarakatan
3. Faktor Utama dalam pekerjaan, meliputi: upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja dan kesempatan kerja untuk maju.

Menurut Gilmer (1996) dalam Edy Sutrisno (2014:77), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

1. Kesempatan untuk maju. Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja
2. Kemauan kerja, faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja
3. Gaji, gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

4. Perusahaan dan manajemen, perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja.
5. Pengawasan, supervisi yang buruk dapat berkaibat absensi dan *turnover*.
6. Faktor intrinsik dan pekerjaan. Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu, sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
7. Kondisi kerja, termasuk disini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.
8. Aspek sosial dalam pekerjaan, merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas dan tidak puas dalam bekerja
9. Komunikasi, komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.
10. Fasilitas, fasilitas rumah sakit, cuti, dana pension atau perusahaan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dipenuhi maka menimbulkan rasa puas.

Mangkunegara (2009:120) mengemukakan ada 2 faktor yang berpengaruh dalam kepuasan kerja, yaitu:

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

c. Variabel-Variabel Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2009:117), kepuasan kerja ada hubungannya dengan variabel-variabel, seperti:

1. *Turnover*

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* karyawan yang rendah. Sedangkan karyawan kurang puas biasanya *turnover*nya lebih tinggi.

2. Tingkat ketidakhadiran (Absen) Kerja

Karyawan yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subyektif

3. Umur

Ada kecenderungan karyawan yang lebih tua lebih merasa puas daripada karyawan yang berumur relative lebih muda. Hal ini diasumsikan bahwa karyawan yang lebih tua berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan karyawan usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapannya dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan data menyebabkan mereka menjadi tidak puas.

4. Tingkat Pekerjaann

Karyawan yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada karyawan yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Karaywan yang tingkat pekerjaanya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta keratif dalam bekerja.

5. Ukuran organisasi perusahaan

Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan karyawan. Hal ini karena besar kecil suatu perusahaan berhubungan pula dengan kordinasi, komunikasi dan partisipasi karyawan.

d. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Issa et al (2013:528) mengemukakan ada 5 indikator kepuasan kerja, yaitu:

1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri

Seberapa besar pekerjaan itu mmemberi seseorang tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

2. Kepuasan terhadap gaji

Berapa besar imbalan financial yang diterima dan seberapa besar hal itu dianggap pantas adil dibandingkan dengan imbalan di organisasi lain.

3. Kepuasan terhadap promosi

Kesempatan untuk maju dalam organisasi

4. Kepuasan terhadap pengawasan (supervisi)

Kemampuan penyelia memberi bantuan teknis dan dukungan perilaku

5. Kepuasan terhadap rekan kerja

Seberapa besar rekan kerja terampil secara teknis dan secara sosial memberi dukungan.

Berdasarkan uraian diatas dari pendapat ahlli bahwa dapat disimpulkan kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, promosi, pengawasan dan rekan kerja memberi pengaruh secara langsung di lingkungan kerja.

7. Hubungan antara stress kerja terhadap kepuasan kerja

Menurut Muchlas (dalam Sekarwulan, 2005:16) mengatakan bahwa stress kerja dapat menimbulkan perilaku yang berupa perubahan dalam kepuasan kerja, tidak masuk kantor, keluar dari pekerjaannya, perubahan dalam kebiasaan makan, banyak merokok, mengkonsumsi alcohol dan gangguan tidur. Stress yang dialami karyawan dan kepuasan kerja yang didambakan adalah dua kondisi yang bukan saja berkaitan tetapi sekaligus antagonis, karena memang terjadi suatu interaksi kompleks antara stress manusia, pekerjaan dan kepuasan. Robbins (2003) juga berpendapat stress dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stress yang dikaitkan dengan pekerjaan menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan dan memang itulah efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stress itu. Lebih jauh lagi (Robbbins (2003) bahwa dampak dari stress terhadap kepuasan adalah secara langsung, stress berkaitan dengan secara negative dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi, emosi positif dan kinerja dan berhubungan secara positif dengan tingkat perputaran yang disebabkan oleh kepenatan (Grandey dan Cropanzano, 1999:350-370). Apabila karyawan memandang stress dari sisi negatif akan menimbulkan pengaruh yang negative, dan jika dipandang positif akan menimbulkan pengaruh positif dalam aktivitasnya.

Oleh karenanya kesediaan untuk berusaha bagi kepentingan perusahaan dan terhadap pekerjaan bisa ditunjukkan oleh karyawan yang mempunyai kepuasan kerja, ketika ia melakukan pekerjaan dengan baik dan sungguh-sungguh maka ia telah melakukan yang baik bagi dirinya.

8. Hubungan antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja

Menurut Cherniss (dalam Salim et al, 2012) mengatakan individu dengan kecerdasan emosional dapat menciptakan lingkungan yang harmonis dan kondusif untuk mencapai kepuasan kerja dalam karir mereka. Salim et al (2012) juga menyatakan individu dengan kecerdasan emosional mempunyai kemampuan sosial yang baik. Kecerdasan emosi selanjutnya memegang peran penting terhadap pentingnya kualitas hidup manusia, misalnya hubungan interpersonal, kepuasan hidup, pekerjaan yang sukses dan keberhasilan akademis juga meningkatkan kinerja (Goleman dalam Murphy,2006). Orang yang mengenali emosi dirinya akan peka terhadap suasana hati, memiliki kejernihan berpikir, dan yakni atas batas-batas yang mereka bangun, terpelihara kesehatan jiwaanya dan berpikir positif tentang peristiwa yang terjadi, serta mampu melepaskan dari suasana tidak nyaman diwaktu yang relative cepat.

Oleh karenanya karyawan dengan kecerdasan emosional yang baik akan melihat segala sesuatu yang terjadi baik dan buruk dengan pikiran positif dan mengelolanya menjadi sesuatu yang bisa menjadi manfaat bagi dirinya dan lingkungan.

B. Penelitian Terdahulu

Berikut tinjauan penelitian terdahulu yang dijadikan pedoman penelitian ini yang diambil menjadi rujukan yaitu, sebagai berikut:

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

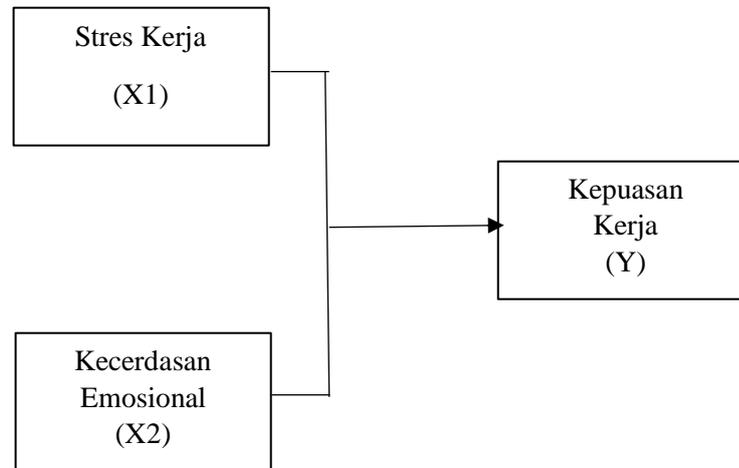
No.	Nama/Tahun	Judul	Vairabel X	Variabel Y	Model Analisis	Hasil Penelitian
1.	Ni Luh Putu Nuraningsih Made Surya Putra (2015) Universitas Udayana	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja dan Stres Kerja pada The Seminyak Beach Resort And Spa	Kecerdasan Emosional (X1)	Kepuasan Kerja (Y1) Stress Kerja (Y2)	Analisis Jalur (Path Analysis)	1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja 2. Kepuasan kerja berpengaruh negative terhadap stress kerja 3. Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap stress kerja 4. Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan dan stress kerja
2.	I Gusti Ayu Yuliana Lestari Putra, I Nyoman Sudharma (2016) Universitas Udayana	Pengaruh Iklim Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Asana Agung Putra Bali	Iklim Organisasi (X1) Stres Kerja (X2)	Kepuasan Kerja (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	1. Iklim Organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja 2. Stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja
3.	Endang Susilawati (2013) Universitas Hasanuddin	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Pada PDAM Kabupaten Buton	Stres Kerja (X1)	Kepuasan Kerja (Y1) Kinerja Karyawan (Y2)	Analisis Jalur (Path Analysis)	1. Stres Kerja Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja PDAM Kabupaten Buton; 2. Stres Kerja Berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM; Kabupaten Buton 3. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Kabupaten Buton.
4.	Christien A. Karambut, Eka	Analisis Pengaruh	Kecerdasan Emosional	Kepuasan Kerja	Analisis Jalur	1. Kecerdasan emosional berpengaruh secara

	Afnan T, Noormijati (2011) Universitas Brawijaya	Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional pada Perawat Unit Rawat Inap RS Panti Waluya Malang	(X1), Stres Kerja (X2)	(Y1), Komitmen Organisasi (Y2)	(Path Analysis)	langsung dan negative terhadap stress kerja 2. Kecerdasan emosional berpengaruh secara langsung dan positif terhadap kepuasan kerja 3. Stress kerja berpengaruh secara signifikan dan negative terhadap kepuasan kerja 4. Kepuasan kerja berpengaruh secara langsung dan positif terhadap komitmen organisasional 5. Ada hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan komitmen organisasional 6. Stress kerja berpengaruh secara signifikan dan negative terhadap komitmen organisasional
5.	Toman Romanco Sormin Hastin Umi Anisah Maya Sari Dewi (2017) Universitas Lambung Mangkurat	Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan PT. Panin Bank Banjarmasin	Stres Kerja (X) Kepuasan Kerja (Z)	Kinerja Karyawan (Y)	Analisis Jalur (Path Analysis)	1. Stres kerja yang terjadi pada karyawan PT. Panin Bank Banjarmasin memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja 2. Variabel stress kerja pada karyawan PT. Panin Bank Banjarmasin memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan 3. Variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial 4. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa kepuasan kerja memperkuat pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan.
6.	Dhini Rama Dhanita (2010) Universitas Muria Kudus	Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja pada Medical Representatif di Kota Kudus	Beban Kerja (X) Stres Kerja (Z)	Kepuasan Kerja (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	1. Beban kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap stress bagi Medical Representatif di Kota Kudus 2. Stres Kerja terhadap kepuasan kerja tidak signifikan bagi Medical Representatif di Kota Kudus

Sumber : Penulis (2021)

C. Kerangka Konseptual

Menurut Rusiadi et all (2014;62) “Kerangka konseptual atau kerangka teoritis adalah fondasi dimana seluruh proyek penelitian didasarkan. Kerangka teoritis atau konseptual adalah jaringan asosiasi yang disusun, dijelaskan, dan dielaborasi secara logis antar variabel yang dianggap relevan pada situasi masalah.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Sumber: Penulis (2021)

Dimana :

- X1 : Stres kerja (*Independent Variable*)
- X2 : Kecerdasan Emosional (*Independent Variable*)
- Y : Kepuasan Kerja (*Dependent Variable*)

D. Hipotesis

Menurut Dani (2008) dalam Rusiadi, Nur Subianto, dan Rahmat Hidayat (2015:74), Hipotesis atau hipotesa ialah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan teori-teori dan hasil penelitian seperti yang terlihat didalam kerangka konseptual, rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penulis mengajukan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Stress kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balaikota.
2. Kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balaikota.
3. Stress Kerja dan kecerdasan emosional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balaikota.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Menurut Rusiadi, Subiantoro, dan Rahmat Hidayat (2014:12), mengemukakan pendekatan penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih dengan penelitian ini maka akan dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Cara yang dilakukan dalam pengumpulan data melalui kuisisioner, wawancara, observasi dan mengamati secara langsung.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Penulis melakukan penelitian ini di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balaikota di Jalan Balaikota No. 2A Medan.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dimulai pada bulan Desember 2020 di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) dari mulai pengajuan judul, penyusunan proposal, seminar proposal, perbaikan proposal, pengolahan data sampai dengan dilaksanakannya sidang meja hijau.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel berikut diuraikan penelitian berikut ini

Tabel. 3.1 Jadwal Penelitian

No	Aktivitas	Desember				Januari				Februari			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Pra Penelitian												
2	Survey Lapangan												
3	Penulisan Proposal												
4	Bimbingan Proposal												
5	Seminar Proposal												
6	Penelitian												
7	Bimbingan Laporan												
8	Sidang Meja Hijau												
9	Revisi Laporan Penelitian												

Sumber: Penulis (2021)

C. Populasi dan Sampel/Jenis dan Sumber Data

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014) dalam Rusiadi, Nur Subiantoro, dan Rahmat Hidayat (2014:30), Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pekerja bagian Bengkel dan Perawatan Kendaraan di PT. Deltamas Surya Indah Mulia (*Authorized Toyota Dealer*) Cabang Medan Balai Kota sebanyak 65 Orang.

2. Sampel

Menurut Rusiadi (2013: 35), sampel ialah sebagian dari populasi yaang diambil sebagai sumber data dan dapat diwakili oleh seluruh populasi. Karena jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka penarikan sampel

dalam penelitian ini menggunakan sensus atau sampel jenuh/padat, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel sebanyak 65 orang.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya.

Dalam penelitian ini data yang diperoleh melalui wawancara dan penyebaran kuisisioner kepada responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Dalam penelitian ini data diperoleh melalui buku teori, karya ilmiah, jurnal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

D. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah variabel-variabel yang dioperasionalkan dalam penelitian ini adalah variabel yang terkandung dalam hipotesis yang telah dirumuskan untuk memberi gambaran yang jelas dan memudahkan pelaksanaan penelitian, maka peneliti memberikan definisi variabel-variabel yang akan diteliti sebagai dasar dalam membuat kuisisioner penulisan sebagai berikut :

Tabel 3.2 Definisi Operasional

No	Variabel	Deskripsi	Indikator	Skala Likert
1	Stres Kerja (X1)	Kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses pikiran dan kondisi fisik seseorang saat bekerja (<i>Hasibuan, 2012:204</i>)	Stressor Organisasi a) Kebijakan organisasi b) Struktur organisasi c) Keadaan fisik dalam organisasi d) Proses yang terjadi dalam organisasi Stressor Individual a) Terjadinya Konflik b) Ketidakjelasan peran c) Daya tahan psikologis <i>Manurung dan Ratnawi (2012:3)</i>	1-5
2	Kecerdasan Emosional (X2)	Menggambarkan sejumlah keterampilan yang berhubungan dengan keakuratan penilaian tentang emosi diri sendiri dan orang lain, serta kemampuan mengelola perasaan untuk memotivasi, merencanakan dan meraih tujuan kehidupan. <i>Salovey dan Mayer dalam Saptoto (2010:3)</i>	1) Kesadaran diri 2) Pengaturan diri 3) Motivasi 4) Mengenali emosi orang lain (empati) 5) Keterampilan sosial <i>Goleman (2009:58)</i>	1-5

Sumber : Penelitian (2021)

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang sistematis dan objektif untuk memperoleh atau mengumpulkan keterangan-keterangan yang bersifat lisan maupun tulisan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara sebagai berikut :

1. Angket (*quittionnaire*), yaitu daftar pertanyaan-pertanyaan yang dijawab atau diisi oleh responden. Angket berguna untuk mentransformasi data kualitatif menjadi data kuantitatif

2. Wawancara (*Interview*), dilakukan dengan cara menentukan tanya jawab langsung antara pewawancara dengan yang diwawancarai tentang gejala sesuatu yang diketahui oleh pewawancara.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (dalam Rusiadi, Nur Subiantoro, Rahmat Hidayat, 2014:16), Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikaakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya. Pengujian validitas tiap butir pertanyaan digunakan analisis atas pertanyaan, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir.

Syarat minimum untuk memenuhi syarat apakah setiap pertanyaan valid atau tidak, dengan membandingkan dengan r-kritis = 0,30. Jadi kalau korelasi antar butir dengan skor total kurang dari 0,30 maka butir pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Rumus yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment*.

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana :

- r = Koefisien korelasi
- n = Jumlah sampel
- X = Nilai skor butir pertanyaan atau pernyataan
- Y = Nilai skor total

b. Uji Reabilitas (Keandalan)

Menurut Harrison dalam Rusiadi, Nur Subianto, Rahmat Hidayat, (2014: 107), Reabilitas ialah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian mempunyai keandalan sebagai alat ukur diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah. Butir kuisisioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap kuisisioner adalah konsisten. Dalam penelitian ini untuk menentukan kuisisioner reliabel atau tidak dengan menggunakan *spears-brown*. Kuisisioner dikatakan reliabel jika $> 0,60$ dan tidak reliabel sama dengan atau dibawah $0,60$.

Nilai korelasi *product moment* yang dihasilkan, dimasukan ke dalam rumus *spears-brown*, yaitu:

$$r_{sb} = \frac{2 r_{pm}}{1 + r_{pm}}$$

dimana:

r_{sb} = Nilai reliabilitas instrument

r_{pm} = Korelasi *product moment*

Berdasarkan data yang telah didapat kemudian diolah dan dianalisa selain menggunakan rumus diatas dapat dihitung dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 16.0 atau bantuan aplikasi *Software SPSS 25.0 for Windows*.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian asumsi-asumsi statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier yang berbasis *ordinary least square* (OLS).

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas data dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian yang diajukan. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk uji normalitas ini menggunakan gambar histogram dan P-P Plot. Kriteria untuk histogram, yaitu :

- 1) Jika garis membentuk lonceng dan miring ke kiri maka data tidak berdistribusi normal
- 2) Jika garis membentuk lonceng dan ditengah maka data berdistribusi normal.
- 3) Jika garis membentuk lonceng dan miring ke kanan maka dtidak berdistribusi normal.

Sedangkan kriteria untuk P-P Plot, yaitu:

- 1) Jika titik data sesungguhnya menyebar berada di sekitar garis diagonal maka data terdistribusi normal.

2) Jika titik data sesungguhnya menyebar berada jauh dari garis diagonal maka data tersebut tidak terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji ini dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) dari analisis dengan menggunakan SPSS. Apabila nilai *tolerance value* $> 0,10$ atau $VIF < 10$ maka disimpulkan terjadi multikolinieritas.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara *SRISED* dan *ZPRED* dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah *residual* ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah *distuidentized*. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:139) adalah sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengidentifikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan adalah model regresi linier berganda. Menurut Sugiyono (2014:277) adalah Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediator dimanipulasi (naik turun nilainya). Jadi analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 “. Menurut Sugiyono (2014:277) persamaan regresi linier berganda yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan kerja (*Endogenous Variable*)
 X1 = Stres kerja (*Eksogenous Variable*)
 X2 = Kecerdasan Emosional (*Eksogenous Variable*)
 e = *Error Term*/Tingkat Kesalahan
 b1 b2 = Koefisien Konstanta

4. Uji Kesesuaian (*Test Goodness of Fit*)

a. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Menurut Kuncoro (dalam Rusiadi, Subiantoro, Hidayat, 2013: 279), Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual

dalam menerangkan variasi variabel berikut dengan taraf signifikan 5%. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- 1) $H_0 : \beta_i = 0$, tidak ada pengaruh signifikan secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat
- 2) $H_0 : \beta_i = 0$, ada pengaruh signifikan secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 3) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$, maka H_0 diterima
- 4) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak (H_a diterima)

$H_0 : \beta_i \neq 0$

Rumus Uji t (2008;197) adalah sebagai berikut:

Keterangan:
$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}} \text{ dengan } dk = n - 2$$

t = Uji pengaruh parsial

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya data

b. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Uji F menguji pengaruh simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujiannya adalah :

- 1) Terima H_0 (tolak H_i), apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $\text{sig } F > \alpha 5\%$
- 2) Tolak H_0 (terima H_i), apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $\text{sig } F < \alpha 5\%$

Rumus Uji F adalah sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2/K}{(1 - R^2)/(n - 1 - K)}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien korelasi berganda dikuadratkan

n = Jumlah sampel

K = Jumlah variabel bebas

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozalo dalam Rusiadi, Subiantoro, Hidayat, (2013:257), koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 mempunyai interval antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Semakin besar R^2 (mendekati 1) maka semakin baik hasil untuk model regresi tersebut dan semakin kecil R^2 (mendekati 0) maka variabel independen secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel dependen (Sulaiman, 2004 dalam Rusiadi, Subiantoro, Hidayat, 2013: 257). Rumus koefisien determinasi :

$$KD = R^2 \times 100 \%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Deskripsi Objek Penelitian

a. Sejarah Singkat PT. Toyota Deltamas Surya Indah Mulia

Medan

Meskipun tergolong baru sebagai dealer resmi Toyota di Sumatera Utara, namun memiliki kondisi *financial* yang kuat, sumber daya manusia yang unggul, teknologi yang handal, pelayanan yang baik, Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan yakin telah berada di jalur yang tepat untuk menjadi dealer Toyota terbaik di Sumatera Utara dengan memberikan kualitas terbaik bagi setiap pelangganya.

Perusahaan ini pertama kali didirikan oleh Bapak Leman Boediman bersama keluarganya dengan membeli *franchise* saham Toyota untuk kemudian membuka dealer resmi dengan kepemilikan pribadi pada tahun 1999. Pada tahun 1999 sampai tahun 2000 PT. Deltamas masih terus melakukan perbaikan skema pelayanan maupun kondisi gedung demi menjadi dealer terbaik di Medan.

Pada tahun 2001 PT. Deltamas berubah nama menjadi PT. Deltamas Surya Indah Mulia dengan Bapak Leman Boediman sebagai pemilik tunggal dan mendapatkan pengakuan resmi dari pemerintah daerah. Sebagai kelanjutannya PT. Deltamas Surya Indah Mulia membentuk “*Delta Corporation*” menangani distributor dan

pemasaran kendaraan merek Toyota dengan bekerja sama dengan PT. TAM (Toyota Astra Motor) selaku pengimpor kendaraan-kendaraan jenis Toyota *Completely Knock Down* (CKD) dari Jepang, kemudian dirakit di PT. Multi Astra serta menyalurkan pada dealer-dealer resmi di Indonesia.

Pengiriman sparepart maupun dalam bentuk keadaan kendaraan jadi tersebut melalui tahapan pengecekan oleh PT. Astra Motor Sales (AMS) berdasarkan Akta Notaris Kartini Mulyadi, SH Nomor.195 tanggal 30 Juli 1975 dan Nomor. 52 tanggal 10 Oktober 1975, sejak saat itu PT. Astra Motor Sales menjadi penyalur utama mobil jenis Toyota.

PT. Deltamas Surya Indah Mulia terletak dipusat kota Medan tepatnya di Jl. Balaikota No. 2A, dan memiliki 2 cabang lainnya yaitu di Jl. SM.Raja No. 8A dan di Jl. Thamrin No. 13.

Adapun profil dari PT. Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan adalah sebagai berikut :

1. *Focus on customer*

Pelanggan bagaikan raja dan harus selalu didahulukan. Karena itu segala upaya harus difokuskan untuk memberikan layanan bersifat nilai tambah.

2. *Reliable.*

Tidak ada yang lebih berharga daripada kepercayaan pelanggan. Tak cukupnya pengalaman dan keahlian yang senantiasa

diasah, namun juga perbaikan yang terus menerus yang dilakukan dengan memperhatikan suara pelanggan.

3. *Green Company*

Makin tingginya polusi lingkungan saat ini , mengilhami Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan untuk selalu mengutamakan selerasan lingkungan melalui fasilitas layanan prosedur, sistem pengolahan limbah, serta penggunaan produk-produk yang bersahabat dengan dengan lingkungan.

4. *Team work*

Pasar yang dinamis, hanyalah bias diantisipasi melalui suatu sinergi dari sebuah tim yang melibatkan berbagai keahlian namun memiliki suatu tujuan yaitu memuaskan pelanggan.

5. *Stive for excellence*

Begitu cepatnya perubahan terjadi, begitu tingginya tuntutan pelanggan mendorong Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan untuk terus menerus meningkatkan layanan yang lebih baik dan lebih baik lagi.

6. *Ease*

Situasi orang yang semakin bertambah sibuk, membuat waktu semakin berharga, itulah yang menjadi sumber inspirasi untuk memberikan pelayanan yang mudah dan memberikan pelayanan-pelayanan seperti *Booking Service, Toyota Home Service, OK* atau *Gratis!* yang mudah di akses diseluruh cabang-cabang toyota.

2. Visi Misi TOYOTA DELTAMAS SIM

a. Visi

Visi : “Menjadi Dealer Toyota Terbaik & Terhandal di Indonesia, Melalui Proses Bisnis Berkelas Dunia”.

b. Misi

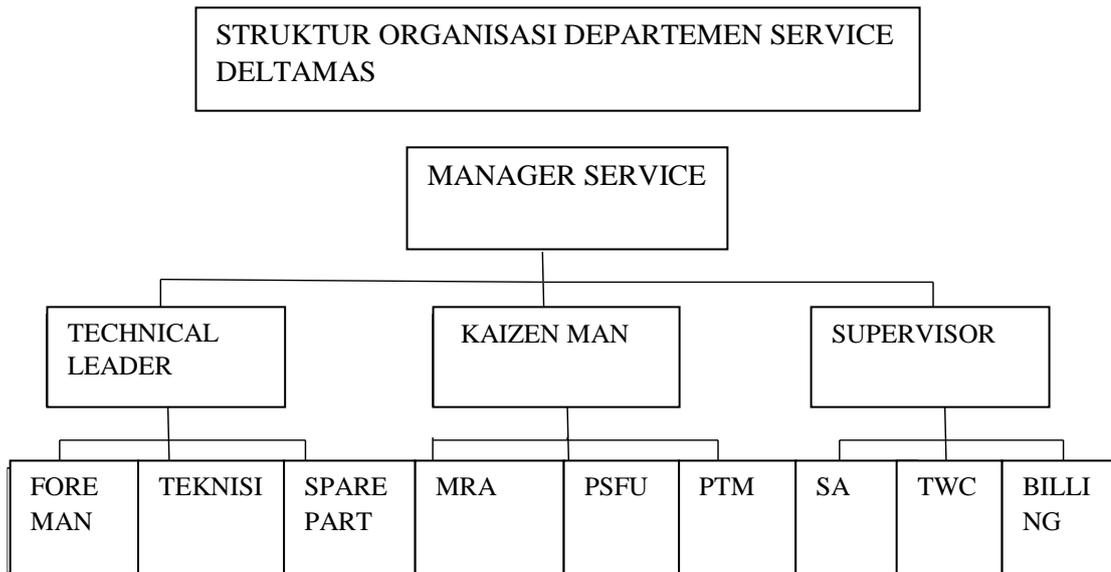
- a. Melayani pelanggan melalui pengalaman keapemilikan yang paling memuaskan.
- b. Menjadi kontributor terbaik untuk Toyota di Medan .
- c. Menciptakan pertumbuhan yang berkesinambungan bagi seluruh *stakeholders*.
- d. Senantiasa berkomitmen untuk menggambarkan Bisnis sesuai Kaidah *Good Corporate Governance & Corporate Social Responsibility*.

3. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

Struktur organisasi juga menentukan seluruh tugas pekerjaan, hubungan antar tugas, batas wewenang dan tanggung jawab menjalankan masing-masing tugas sesuai dengan bidangnya. Struktur organisasi PT.Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan digambarkan sebagai berikut

:

Gambar 4.1. Struktur Organisasi



Sumber : PT. Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan.

Berdasarkan struktur organisasi PT. Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan berikut ini akan diuraikan tugas/wewenang dan tanggung jawab pada setiap bagian yang ada di dalam struktur organisasi tersebut.

1. *Manager Service*

- a. Mengelola seluruh kegiatan bengkel dalam rangka meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan melalui SOP yang berlaku serta menginformasikan kompetensi jajaran personel bengkel dalam usaha pencapaian target untuk meningkatkan produktifitas dan pencapaian *performance* bengkel serta kepuasan pelanggan
- b. Membuat perencanaan dan memastikan pencapaian *revenue workshop* , *unit entry*, dan *car return* sesuai *standart* yang ditetapkan
- c. Menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan bengkel

- d. Mengontrol stock gudang bengkel (*parts*) sesuai dengan target *service rate*
- e. Pembinaan dan pengembangan personel bengkel
- f. Mengevaluasi pelaksanaan sistem dan prosedur bengkel
- g. Memantau pengelolaan limbah padat , cair dan gas dibengkel

2. *Technical Leader*

- a. Memimpin para foreman dan teknisi dalam menjalankan tugasnya untuk memperbaiki kendaraan pelanggan
- a. Menyelesaikan atau membuat kajian tentang *claim service* yang diajukan serta meneliti apakah claim tersebut layak atau tidak.

3. *Kaizenman*

- a. Membuat usaha perbaikan/penyempurnaan secara kecil-kecilan dan berkesinambungan, dengan melibatkan semua jajaran dalam level organisasi, agar selalu lebih baik dari kondisi sekarang
- b. Mengatur jadwal *shift* seluruh karyawan
- c. Mengatur stall seluruh teknisi agar tingkat produktifitas bengkel menjadi lebih baik

4. *Supervisor*

- a. Bertanggungjawab terhadap kinerja seluruh bagian di Departemen *Service*
- b. Membuat perencanaan dan permintaan semua kebutuhan untuk proses produksi
- c. Bertanggung jawab pada dalam pencapaian target produksi dan kualitas standar hasil produksi

- d. Memberi bimbingan pada bawahan agar bawahan dapat meningkatkan kemampuannya dan melakukan penilaian kinerja bawahan
- e. Memimpin dan mengawasi proses pelaksanaan produksi agar sesuai dengan standar perusahaan
- f. Membuat laporan kerja dan analisa permasalahan kerja yang terjadi kepada atasan secara berkala
- g. Bertanggung jawab pada kebersihan lingkungan kerja dan keselamatan kerja bawahannya.

5. *Foreman*

- a. Mengembangkan menganalisa PKB dari *Service Advisor* untuk mendistribusikan pekerjaan kepada teknisi
- b. Mengawasi kerja teknisi sesuai PKB dan *flate rate* yang telah ditetapkan
- c. Membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi teknisi
- d. Mendukung mekanik dalam menyediakan suku cadang dan penyediaan *tools*
- e. Memeriksa pekerjaan teknisi sesuai dengan PKB

6. Teknisi

- a. Mengerjakan perbaikan atau perawatan kendaraan sesuai perintah yang ada di PKB sesuai dengan standart pengerjaan
- b. Mencatat pekerjaan yang dilakukan dikolom PKB dan mencatat waktu kerja untuk menentukan *flate rate*

- c. Menginformasi keluhan yang ditemukan diluar PKB pada *Foreman* untuk ditindak lanjuti
- d. Memelihara peralatan kerja , menjaga kerapihan dan kebersihan tempat kerja

7. Petugas *Sparepart*

- a. Melakukan pemesanan suku cadang ke Sub Depo , baik untuk keperluan gudang *parts* maupun *parts* pesanan *indirect*
- b. Melakukan *follow-up* atas order yang telah dibuat sehingga dapat memberikan informasi yang akurat terhadap suku cadang pesanan *next internal customer*
- c. Menerima dan memeriksa parts yang datang sesuai dengan kondisi fisik dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan
- d. Menginformasikan pada *next internal customer* bila *sparepart* yang dipesan telah tersedia
- e. Mengatur *lay out* gudang agar menjadi efektif dan efisien
- f. Memberikan informasi kepada *next internal customer* mengenai *spareparts* , baik harga *spareparts*, *stock sparepart* maupun jenis *spareparts*
- g. Melakukan kontrol rutin seluruh *spareparts* agar selalu ada dan melakukan pemesanan untuk *spareparts* yang sudah hampir habis agar tidak kehabisan terutama untuk *spareparts* yang sifatnya utama seperti busi , oli , dan saringan oli

8. MRA (*Maintain Reminder Appointment*)
 - a. Melakukan *remind* kepada customer yang sudah jadwalnya *service* berkala kembali
 - b. Membantu pelanggan dalam melakukan *booking* baik secara langsung maupun lewat telepon
 - c. Mengatur jadwal *booking* kedatangan pelanggan
 - d. Menginformasikan promo yang berlaku kepada yang konsumen yang sudah waktunya untuk kembali *service*
9. PSFU (*Post Service Follow Up*)
 - a. Melakukan follow up kepada seluruh pelanggan yang telah melakukan perbaikan atau perawatan kendaraannya dibengkel 3 hari setelah pelanggan melakukan servis melalui telepon
 - b. Mencatat keluhan dan saran dari konsumen
 - c. Mencatat dan menginformasikan pada *Service Advisor* bila ada nomor telepon yang tidak dapat dihubungi atau nomor telepon salah
 - d. Menginformasikan hasil performa pelayanan servis menurut pelanggan ke *Service Manager*
10. PTM (Pengatur Tugas Mekanik)
 - a. Mengelompokkan jenis kendaraan dan keluhan kendaraan untuk dibagikan kepada para teknisi
 - b. Memantau lama waktu servis yang dilakukan teknisi dilapangan
 - c. Memberikan pekerjaan selanjutnya bagi teknisi yang telah selesai melakukan pekerjaannya

- d. Mengatur kondisi dilapangan agar efektif dan efisien
- e. Memberikan estimasi lama waktu servis kepada *Service Advisor*

11. SA (*Service Advisor*)

- a. Bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan, membuat PKB serta estimasi waktu dan biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan, serta menjaga kerapihan data-data pelanggan.
- b. Melayani pelanggan, yaitu menganalisa kerusakan dan memeriksa kendaraan, serta menjelaskan hasil pemeriksaan kepada pelanggan
- c. Memasukan data keluhan kendaraan mengenai kondisi kendaraan pelanggan ke komputer
- d. Membuat Perintah Kerja Bengkel (PKB)
- e. Membuat penawaran dari pekerjaan perbaikan kendaraan atau estimasi biaya dan waktu perbaikan kepada pelanggan
- f. Menginformasikan pekerjaan tambahan (bila ada) kepada pelanggan beserta estimasi waktu dan biaya perbaikan kepada pelanggan
- g. Memeriksa kendaraan setelah diperbaiki, apakah sesuai dengan Perintah Kerja Bengkel (PKB)
- h. Menyerahkan kembali kendaraan pada pelanggan dalam keadaan bersih berikut parts bekas sesuai dengan Form Pemeriksaan Kendaraan.

12. Petugas TWC (*Toyota Warranty Claim*)
 - a. Memeriksa kondisi suku cadang pelanggan yang ingin diclaim ke Toyota Astra Motor
 - b. Memeriksa masa garansi kendaraan di sistem, apakah *spare parts* tersebut dapat diclaim
 - c. Bila suku cadang yang ingin diclaim telah memenuhi seluruh kriteria claim, maka menginformasikan kepada SA dan petugas *spare parts* agar digantikan *spare parts* tersebut
 - d. Membuat laporan claim ke Toyota Astra Motor.
13. *Billing*
 - a. Menerima PKB yang telah selesai diproses oleh bengkel
 - b. Melakukan pekerjaan *Billing dan Invoice* dari PKB yang telah dinyatakan selesai dari *Service Advisor*
 - c. Membuat registrasi Kuitansi Manual THS (*Toyota Home Service*)
 - d. Mendistribusikan Kuitansi THS yang telah selesai ke pelanggan sebagai Kuitansi Manual THS
 - e. Membuat dan mengembangkan *Filling System* dan *Registrasi Copy* Kuitansi dan OPL
 - f. Membuat laporan mingguan bulanan WIP, Faktur Pajak, Memo Perbebanan dan lain-lain.

4. Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini terkumpul data primer yang diambil dari 65 orang responden untuk mengetahui tanggapan mereka terhadap stres kerja,

kecerdasan emosional dan kepuasan kerja pada bengkel Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan. Karakteristik responden yang akan diuraikan berikut ini mencerminkan bagaimana keadaan responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Laki-laki	57	87,7
2	Perempuan	8	12,3
	Total	65	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner 2021

Pada tabel 4.1 dapat dilihat bahwa mayoritas karyawan Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan yang menjadi responden adalah berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 57 orang atau sebesar 87,7% dari total responden.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	16-19 Tahun	5	7,7
2	20-29 Tahun	43	66,2
3	30-40 Tahun	12	18,5
4	41-50 Tahun	3	4,6
5	>50 Tahun	2	3,0
	Total	65	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner 2021

Pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa mayoritas karyawan Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan yang menjadi responden berusia 20-29 yaitu sebanyak 43 orang atau sebesar 66,2% dari total responden.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3

Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	SMA	38	58,5
2	D3	10	15,4
3	S1	17	26,1
	Total	65	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuisisioner 2021

Pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa mayoritas karyawan Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan yang menjadi responden memiliki pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 38 orang atau sebesar 58,5% dari total responden.

5. Deskripsi Variabel Penelitian

Data yang diperoleh selama penelitian akan disajikan sebagai hasil penyebaran angket kepada pelanggan PT. Toyota Deltamas Surya Indah Mulia Medan sebanyak 65 orang. Dengan jumlah butir-butir pernyataan seluruhnya adalah 30 item, terdiri dari item pernyataan Variabel X1 (Stres Kerja), Variabel X2 (Kecerdasan Emosional), Variabel Y (Kepuasan Kerja) dan terdapat 5 (lima) skala pengukuran alternatif jawaban butir-butir pernyataan, yaitu :

- a. Sangat Setuju (SS) dengan skor 5
- b. Setuju (S) dengan skor 4
- c. Ragu-Ragu (RR) dengan skor 3

- d. Tidak Setuju (TS) dengan skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1

Dalam menjawab permasalahan penelitian kiranya diuraikan karakteristik sumber datanya, sehingga data yang digunakan untuk menjawab pertanyaan tersebut lebih akurat. Untuk maksud tersebut penulis akan menguraikan karakteristik responden berdasarkan hasil analisis kuesioner yang terdapat dilapangan. Jawaban-jawaban yang diperoleh akan diuraikan pada tabel berikut :

a) Variabel Stres Kerja (X_1)

Stres Kerja diukur dengan menggunakan beberapa indikator dan diwujudkan menjadi 10 (sepuluh) butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.4 Distribusi responden tentang dalam menjalankan tugas perusahaan, saya diharuskan konsisten dalam melaksanakan peraturan perusahaan yang kadang kala lebih dari satu peraturan

Pernyataan 1

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	16	24,6	24,6	24,6
RR	21	32,3	32,3	56,9
S	27	41,5	41,5	98,5
SS	1	1,5	1,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 orang (24,6%) ragu sebanyak 21 orang (32,3%), yang menyatakan setuju sebanyak 27 orang (41,5%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang (1,5%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 27 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang dalam menjalankan tugas perusahaan, saya diharuskan konsisten dalam melaksanakan peraturan perusahaan yang kadang kala lebih dari satu peraturan mendukung kepuasan kerja.

**Tabel 4.5 Distribusi responden tentang setiap pekerjaan pekerja berkoordinasi dengan pihak-pihak yang terlibat, untuk kelancaran dalam pencapaian target
Pernyataan 2**

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	16	24,6	24,6	24,6
RR	22	33,8	33,8	58,5
S	26	40,0	40,0	98,5
SS	1	1,5	1,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 orang (24,6%), ragu sebanyak 22 orang (33,8%), yang menyatakan setuju sebanyak 26 orang (40,0%), yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 orang (1,5%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 26 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang setiap pekerjaan pekerja berkoordinasi dengan pihak-pihak yang

terlibat, untuk kelancaran dalam pencapaian target mendukung kepuasan kerja.

Tabel 4.6 Distribusi responden tentang atasan bersikap tegas dalam menugaskan saya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab

Pernyataan 3

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	15	23,1	23,1	23,1
RR	20	30,8	30,8	53,8
S	27	41,5	41,5	95,4
SS	3	4,6	4,6	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 15 orang (23,1%) ragu sebanyak 20 orang (30,8%), yang menyatakan setuju sebanyak 27 orang (41,5%), dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 orang (4,6%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 27 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju tentang atasan bersikap tegas dalam menugaskan saya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mendukung kepuasan kerja.

Tabel 4.7 Distribusi responden tentang kerja keras saya dihargai perusahaan atau penghargaan sebanding dengan hasil yang dicapai

Pernyataan 4

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	12	18,5	18,5	18,5
RR	24	36,9	36,9	55,4
S	27	41,5	41,5	96,9
SS	2	3,1	3,1	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang (18,5%) ragu sebanyak 24 orang (36,9%), yang menyatakan setuju sebanyak 27 orang (41,5%) dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang (3,1%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 27 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju tentang kerja keras saya dihargai perusahaan atau penghargaan sebanding dengan hasil yang dicapai mendukung kepuasan kerja.

Tabel 4.8 Distribusi responden tentang saya diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam memberi masukan dalam pengambilan keputusan

Pernyataan 5

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	12	18,5	18,5	18,5
RR	21	32,3	32,3	50,8
S	28	43,1	43,1	93,8
SS	4	6,2	6,2	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang (18,5%), ragu sebanyak 21 orang (32,3%), yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang (43,1%) sangat setuju sebanyak 4 orang (6,2%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju tentang saya diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam memberi masukan dalam pengambilan keputusan mendukung kepuasan kerja.

Tabel 4.9 Distribusi responden tentang peralatan kerja yang saya butuhkan untuk menjalankan pekerjaan disediakan mencukupi dan dalam kondisi baik
Pernyataan 6

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	6	9,2	9,2	9,2
RR	20	30,8	30,8	40,0
S	38	58,5	58,5	98,5
SS	1	1,5	1,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang (9,2%) ragu sebanyak 20 orang (30,8%) setuju sebanyak 38 orang (58,5%) sangat setuju sebanyak 1 orang (1,5%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 38 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang peralatan kerja yang saya butuhkan untuk menjalankan pekerjaan disediakan mencukupi dan dalam kondisi baik mendukung kepuasan kerja.

Tabel 4.10 Distribusi responden tentang saya sering menemukan banyak kekurangan pada diri sendiri, jika melihat keberhasilan rekan kerja
Pernyataan 7

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	13	20,0	20,0	20,0
	RR	21	32,3	32,3	52,3
	S	29	44,6	44,6	96,9
	SS	2	3,1	3,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 13 orang (20,0%) ragu sebanyak 21 orang (32,3%) setuju sebanyak 29 orang (44,6%) sangat setuju sebanyak 2 orang (3,1%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 29 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya sering menemukan banyak kekurangan pada diri sendiri, jika melihat keberhasilan rekan kerja mendukung kepuasan kerja.

Tabel 4.11 Distribusi responden tentang tugas yang diberikan kepada saya sering tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang sebenarnya
Pernyataan 8

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	10	15,4	15,4	15,4
	RR	22	33,8	33,8	49,2
	S	28	43,1	43,1	92,3
	SS	5	7,7	7,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 orang (15,4%) ragu sebanyak 22 orang (33,8%) setuju sebanyak 28 orang (43,1%) sangat setuju sebanyak 5 orang (7,7%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang tugas yang diberikan kepada saya sering tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang sebenarnya mendukung kepuasan kerja.

**Tabel 4.12 Distribusi responden tentang peralatan kerja yang saya butuhkan untuk menjalankan pekerjaan disediakan mencukupi dan dalam kondisi baik
Pernyataan 9**

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	14	21,5	21,5	21,5
	RR	21	32,3	32,3	53,8
	S	28	43,1	43,1	96,9
	SS	2	3,1	3,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 14 orang (21,5%) ragu sebanyak 21 orang (32,3%) setuju sebanyak 28 orang (43,1%) sangat setuju sebanyak 2 orang (3,1%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya sering memperoleh informasi yang cukup jelas atas tugas dan tanggung jawab yang sebenarnya mendukung kepuasan kerja.

Tabel 4.13 Distribusi responden tentang Saya mengerjakan banyak tugas-tugas setiap harinya sehingga kerap sekali membuat saya keletihan Pernyataan 10

X1.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	12	18,5	18,5	18,5
RR	21	32,3	32,3	50,8
S	27	41,5	41,5	92,3
SS	5	7,7	7,7	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang (18,5%) ragu sebanyak 21 orang (32,3%) setuju sebanyak 27 orang (41,5%) sangat setuju sebanyak 5 orang (7,7%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 27 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya mengerjakan banyak tugas-tugas setiap harinya sehingga kerap sekali membuat saya keletihan mendukung kepuasan kerja.

b) Variabel Kecerdasan Emosional (X₂)

Kecerdasan emosional diukur dengan menggunakan beberapa indikator dan diwujudkan menjadi 10 (sepuluh) butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.14 Distribusi responden tentang saya menyadari atas potensi kelebihan dan kelemahan diri saya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab

Pernyataan 1

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	11	16,9	16,9	16,9
RR	21	32,3	32,3	49,2
S	32	49,2	49,2	98,5
SS	1	1,5	1,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang (16,9%) ragu sebanyak 21 orang (32,3%) setuju sebanyak 32 orang (49,2%) sangat setuju sebanyak 1 orang (1,5%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 32 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya menyadari atas potensi kelebihan dan kelemahan diri saya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mendukung kepuasan kerja.

Tabel 4.15 Distribusi responden tentang saya mampu menerima cemoohan, kritik, dan saran
Pernyataan 2

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	12	18,5	18,5	18,5
	RR	20	30,8	30,8	49,2
	S	28	43,1	43,1	92,3
	SS	5	7,7	7,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang (18,5%) ragu sebanyak 20 orang (30,8%) setuju sebanyak 28 orang (43,1%) sangat setuju sebanyak 5 orang (7,7%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya mampu menerima cemoohan, kritik, dan saran mendukung kepuasan kerja.

Tabel 4.16 Distribusi responden tentang saya mampu mengelola emosi diri saya dalam keadaan penuh tekanan
Pernyataan 3

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	9,2	9,2	9,2
	RR	27	41,5	41,5	50,8
	S	29	44,6	44,6	95,4
	SS	3	4,6	4,6	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang (9,2%) ragu sebanyak 27 orang (41,5%) setuju sebanyak 29 orang (44,6%) sangat setuju sebanyak 3 orang (4,6%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 29 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya mampu mengelola emosi diri saya dalam keadaan penuh tekanan mendukung kepuasan kerja.

**Tabel 4.17 Distribusi responden tentang ketakutan membuat saya ragu-ragu dalam mengambil tindakan
Pernyataan 4**

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	7,7	7,7	7,7
	RR	28	43,1	43,1	50,8
	S	30	46,2	46,2	96,9
	SS	2	3,1	3,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang (7,7%) ragu sebanyak 28 orang (43,1%) setuju sebanyak 30 orang (46,2%) sangat setuju sebanyak 2 orang (3,1%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 30 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang ketakutan membuat saya ragu-ragu dalam mengambil tindakan mendukung kepuasan kerja.

Tabel 4.18 Distribusi responden tentang saya mampu memacu semangat kerja saya walau sedang mengalami permasalahan

Pernyataan 5

X2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	9	13,8	13,8	13,8
RR	25	38,5	38,5	52,3
S	26	40,0	40,0	92,3
SS	5	7,7	7,7	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang (13,8%) ragu sebanyak 25 orang (38,5%) setuju sebanyak 26 orang (40,0%) sangat setuju sebanyak 5 orang (7,7%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 26 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya mengerjakan banyak tugas-tugas setiap harinya sehingga kerap sekali membuat saya keletihan mendukung kepuasan kerja.

Tabel 4.19 Distribusi responden tentang saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik, dan benar walau dalam keadaan marah atau jengkel

Pernyataan 6

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	10	15,4	15,4	15,4
	RR	23	35,4	35,4	50,8
	S	31	47,7	47,7	98,5
	SS	1	1,5	1,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.19 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 orang (15,4%) ragu sebanyak 23 orang (35,4%) setuju sebanyak 31 orang (47,7%) sangat setuju sebanyak 1 orang (1,5%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 31 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya mampu melakukan pekerjaan dengan baik, dan benar walau dalam keadaan marah atau jengkel mendukung kepuasan kerja.

**Tabel 4.20 Distribusi responden tentang saya dapat memahami akibat dari tindakan saya kepada orang lain
Pernyataan 7**

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	7,7	7,7	7,7
	RR	26	40,0	40,0	47,7
	S	28	43,1	43,1	90,8
	SS	6	9,2	9,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang (7,7%) ragu sebanyak 26 orang (40,0%) setuju sebanyak 28 orang (43,1%) sangat setuju sebanyak 6 orang (9,2%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya dapat memahami akibat dari tindakan saya kepada orang lain mendukung kepuasan kerja.

**Tabel 4.21 Distribusi responden tentang saya mampu memahami akibat dari tindakan saya kepada orang lain
Pernyataan 8**

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	7,7	7,7	7,7
	RR	27	41,5	41,5	49,2
	S	30	46,2	46,2	95,4
	SS	3	4,6	4,6	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang (7,7%) ragu sebanyak 27 orang (41,5%) setuju sebanyak 30 orang (46,2%) sangat setuju sebanyak 3 orang (4,6%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 30 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya mampu memahami akibat dari tindakan saya kepada orang lain mendukung kepuasan kerja.

**Tabel 4.22 Distribusi responden tentang saya mampu menyampaikan ide dan gagasan kepada rekan kerja dan bisa diterima
Pernyataan 9**

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	12	18,5	18,5	18,5
	RR	22	33,8	33,8	52,3
	S	29	44,6	44,6	96,9
	SS	2	3,1	3,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang (18,5%) ragu sebanyak 22 orang (33,8%) setuju sebanyak 29 orang (44,6%) sangat setuju sebanyak 2 orang (3,1%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 29 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya mampu menyampaikan ide dan gagasan kepada rekan kerja dan bisa diterima mendukung kepuasan kerja.

Tabel 4.23 Distribusi responden tentang saya mampu memaafkan kesalahan orang yang telah menyakiti saya
Pernyataan 10

X2.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	12	18,5	18,5	18,5
RR	20	30,8	30,8	49,2
S	28	43,1	43,1	92,3
SS	5	7,7	7,7	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.23 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang (18,5%) ragu sebanyak 20 orang (30,8%) setuju sebanyak 28 orang (43,1%) sangat setuju sebanyak 5 orang (7,7%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya mampu memaafkan kesalahan orang yang telah menyakiti saya mendukung kepuasan kerja.

c) Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Kepuasan Kerja diukur dengan menggunakan beberapa indikator dan diwujudkan menjadi 10 (sepuluh) butir pernyataan. Berdasarkan perhitungan persentase skor jawaban responden diperoleh hasil seperti tampak dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.24 Distribusi responden tentang saya senang dengan pekerjaan saya karena sesuai dengan kemampuan saya
Pernyataan 1

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	9	13,8	13,8	13,8
	RR	24	36,9	36,9	50,8
	S	27	41,5	41,5	92,3
	SS	5	7,7	7,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.24 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang (13,8%) ragu sebanyak 24 orang (36,9%) setuju sebanyak 27 orang (41,5%) sangat setuju sebanyak 5 orang (7,7%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 27 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya senang dengan pekerjaan saya karena sesuai dengan kemampuan saya mendukung kepuasan kerja.

Tabel 4.25 Distribusi responden tentang saya senang dengan pekerjaan yang menarik dan menantang
Pernyataan 2

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	15	23,1	23,1	23,1
	RR	21	32,3	32,3	55,4
	S	28	43,1	43,1	98,5
	SS	1	1,5	1,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 15 orang (23,1%) ragu sebanyak 21 orang (32,3%) setuju sebanyak 28 orang (43,1%) sangat setuju sebanyak 1 orang (1,5%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya senang dengan pekerjaan yang menarik dan menantang mendukung kepuasan kerja.

Tabel 4.26 Distribusi responden tentang saya merasa perusahaan sudah memberikan gaji sesuai dengan peraturan yang berlaku

Pernyataan 3

Y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	13	20,0	20,0	20,0
RR	19	29,2	29,2	49,2
S	32	49,2	49,2	98,5
SS	1	1,5	1,5	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.26 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 13 orang (20,0%) ragu sebanyak 19 orang (29,2%) setuju sebanyak 32 orang (49,2%) sangat setuju sebanyak 1 orang (1,5 %). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 32 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya merasa perusahaan sudah memberikan gaji sesuai dengan peraturan yang berlaku mendukung kepuasan kerja.

Tabel 4.27 Distribusi responden tentang saya merasa penghasilan yang diterima mencukupi kebutuhan saya
Pernyataan 4

Y.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	12	18,5	18,5	18,5
RR	20	30,8	30,8	49,2
S	28	43,1	43,1	92,3
SS	5	7,7	7,7	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.27 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang (18,5%) ragu sebanyak 20 orang (30,8%) setuju sebanyak 28 orang (43,1%) sangat setuju sebanyak 5 orang (7,7%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya merasa penghasilan yang diterima mencukupi kebutuhan saya mendukung kepuasan kerja.

Tabel 4.28 Distribusi responden tentang saya melihat perusahaan memberi kesempatan promosi jabatan yang lebih baik
Pernyataan 5

Y.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	9	13,8	13,8	13,8
RR	27	41,5	41,5	55,4
S	29	44,6	44,6	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.28 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang (13,8%) ragu sebanyak 27 orang (41,5%) dan setuju sebanyak 29 orang (44,6%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 29 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa

responden setuju tentang saya melihat perusahaan memberi kesempatan promosi jabatan yang lebih baik mendukung kepuasan kerja.

**Tabel 4.29 Distribusi responden tentang saya senang dengan promosi berdasarkan penilaian kinerja dan obyektif
Pernyataan 6**

Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	12	18,5	18,5	18,5
	RR	19	29,2	29,2	47,7
	S	26	40,0	40,0	87,7
	SS	8	12,3	12,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.29 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang (18,5%) ragu sebanyak 19 orang (29,2%) setuju sebanyak 26 orang (40,0%) sangat setuju sebanyak 8 orang (12,3%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 26 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya senang dengan promosi berdasarkan penilaian kinerja dan obyektif mendukung kepuasan kerja.

**Tabel 4.30 Distribusi responden tentang saya senang atasan yang mempunyai motivasi kerja tinggi dalam pekerjaan
Pernyataan 7**

Y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	12	18,5	18,5	18,5
	RR	17	26,2	26,2	44,6
	S	28	43,1	43,1	87,7
	SS	8	12,3	12,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.30 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang (18,5%) ragu sebanyak 17 orang (26,2%) setuju sebanyak 28 orang (43,1%) sangat setuju sebanyak 8 orang (12,3%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya senang atasan yang mempunyai motivasi kerja tinggi dalam pekerjaan mendukung kepuasan kerja.

Tabel 4.31 Distribusi responden tentang saya senang atasan atasan yang mau memberi bimbingan dan solusi jika ada permasalahan

Pernyataan 8

Y.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	11	16,9	16,9	16,9
RR	24	36,9	36,9	53,8
S	23	35,4	35,4	89,2
SS	7	10,8	10,8	100,0
Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.31 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang (16,9%) ragu sebanyak 24 orang (36,9%) setuju sebanyak 23 orang (35,4%) sangat setuju sebanyak 7 orang (10,8%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan ragu sebanyak 24 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya senang atasan atasan yang mau memberi bimbingan dan solusi jika ada permasalahan mendukung kepuasan kerja.

Tabel 4.32 Distribusi responden tentang saya menikmati rekan kerja yang bisa memberikan solusi jika ada permasalahan
Pernyataan 9

Y.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	15	23,1	23,1	23,1
	RR	21	32,3	32,3	55,4
	S	28	43,1	43,1	98,5
	SS	1	1,5	1,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.32 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 15 orang (23,1%) ragu sebanyak 21 orang (32,3%) setuju sebanyak 28 orang (43,1%) sangat setuju sebanyak 1 orang (1,5%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya menikmati rekan kerja yang bisa memberikan solusi jika ada permasalahan mendukung kepuasan kerja.

Tabel 4.33 Distribusi responden tentang saya senang dengan rekan kerja yang bertanggung jawab dengan pekerjaanya
Pernyataan 10

Y.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	12	18,5	18,5	18,5
	RR	20	30,8	30,8	49,2
	S	28	43,1	43,1	92,3
	SS	5	7,7	7,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.33 diatas, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 orang (18,5%) ragu sebanyak 20 orang (30,8%) setuju sebanyak 28 orang

(43,1%) sangat setuju sebanyak 5 orang (7,7%). Dari jawaban responden paling banyak adalah yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden setuju tentang saya senang dengan rekan kerja yang bertanggung jawab dengan pekerjaannya mendukung kepuasan kerja.

5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

a. Pengujian Validitas

Validitas adalah suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Syarat minimum untuk memenuhi syarat apakah setiap pertanyaan valid atau tidak, dengan membandingkan dengan r -kritis = 0,30 (Sugiono dalam Rusiadi , Subiantoro, Hidayat, 2013:204). Jadi kalau korelasi antar butir dengan skor total lebih kecil ($<$) dari 0,30 maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid. sebaliknya jika lebih besar ($>$) dari 0,30 butir pernyataan dinyatakan valid.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel *Item – Total Statistics*, hasil pengolahan SPSS versi 25,0 dengan memasukan data jawaban responden dari variabel X1,X2,Y yang disajikan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4.34 Uji Validitas X₁ (Stres Kerja)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_1	30,05	28,482	,747	,881
ITEM_2	30,06	28,371	,767	,879
ITEM_3	29,97	27,905	,772	,879
ITEM_4	29,95	29,295	,674	,886
ITEM_5	29,88	29,360	,615	,890
ITEM_6	29,72	32,828	,319	,905
ITEM_7	29,94	28,465	,754	,880
ITEM_8	29,82	29,372	,623	,889
ITEM_9	29,97	30,155	,538	,895
ITEM_10	29,86	29,152	,621	,889

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.34 diatas, hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item - Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 10 (sepuluh) pernyataan pada variabel stres kerja dapat dinyatakan valid (Sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

Tabel 4.35 Uji Validitas X₂ (Kecerdasan Emosional)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_1	30,80	22,881	,556	,851
ITEM_2	30,75	21,282	,686	,839
ITEM_3	30,71	23,210	,553	,851
ITEM_4	30,71	23,585	,537	,853
ITEM_5	30,74	21,321	,737	,835
ITEM_6	30,80	24,131	,392	,864
ITEM_7	30,62	23,740	,438	,860
ITEM_8	30,68	23,535	,522	,854
ITEM_9	30,83	22,268	,614	,846
ITEM_10	30,75	21,282	,686	,839

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.35 diatas, hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item - Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 10 (sepuluh) pernyataan pada variabel kecerdasan emosional dapat dinyatakan valid (Sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

Tabel 4.36 Uji Validitas Y (Kepuasan Kerja)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM_1	30,25	30,688	,725	,882
ITEM_2	30,45	31,782	,599	,890
ITEM_3	30,35	33,576	,404	,902
ITEM_4	30,28	29,453	,817	,875
ITEM_5	30,37	33,424	,504	,895
ITEM_6	30,22	28,859	,825	,874
ITEM_7	30,18	28,684	,844	,873
ITEM_8	30,28	33,891	,319	,909
ITEM_9	30,45	31,782	,599	,890
ITEM_10	30,28	29,453	,817	,875

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.36 diatas, hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item - Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 10 (sepuluh) pernyataan pada variabel kepuasan kerja dapat dinyatakan valid (Sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

Kesimpulan yang diambil berdasarkan output yang ada untuk uji validitas ini bahwa semua butir pernyataan mempunyai nilai *Corrected Item*

– *Total Correlation* lebih besar ($>$) dari 0,30 sehingga semua butir pernyataan yang diajukan dapat dinyatakan valid (sah).

b. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran. Butir kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap kuisisioner adalah konsisten. Dalam penelitian ini untuk menentukan kuesioner reliabel atau tidak dengan menggunakan *cronbach's alpha*. Kuesioner dikatakan reliabel jika *cronbach's alpha* $>$ 0,60 dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,60 (Sunyoto, 2013:114).

Reliabilitas dari pernyataan kuesioner yang telah diajukan penulis kepada responden dalam penelitian ini akan terlihat pada tabel Reliability Statistics yang disajikan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4.37 Uji Reliabilitas X₁ (Stres Kerja)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,898	10

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.37 diatas, hasil *uotput* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,898 $>$ 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 10 butir pernyataan pada variabel stres kerja adalah reliabel atau dikatakan handal.

Tabel 4.38 Uji Reliabilitas X₂ (Kecerdasan Emosional)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,863	10

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.38 diatas, hasil *uotput* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,863 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 10 butir pernyataan pada variabel kecerdasan emosional adalah reliabel atau dikatakan handal.

Tabel 4.39 Uji Reliabilitas Y (Kepuasan Kerja)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,897	10

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.39 diatas, hasil *uotput* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,897 > 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 10 butir pernyataan pada variabel kepuasan kerja adalah reliabel atau dikatakan handal.

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan *output* yang ada untuk uji reliabilitas ini adalah bahwa semua butir pernyataan mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $> 0,60$ sehingga semua butir pernyataan yang diajukan dapat dinyatakan reliabel atau handal.

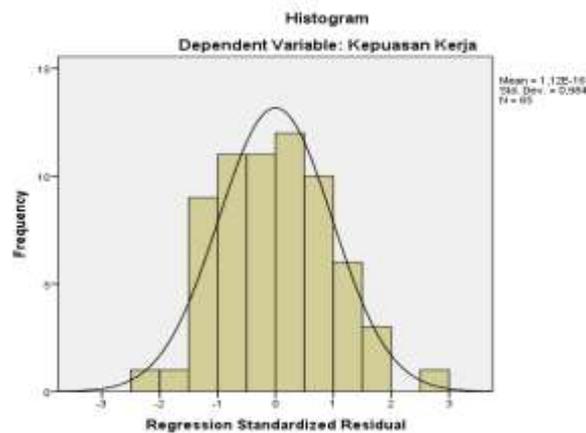
6. Pengujian Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar layak digunakan atau tidak. Data yang diperoleh dari hasil angket, selanjutnya akan diuji dengan uji asumsi klasik sebagai berikut :

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali dalam Rusiadi, 2013:164).

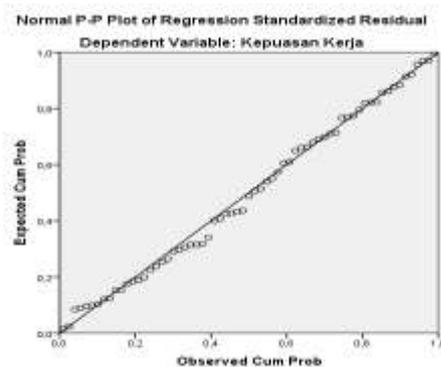
Dalam penelitian ini pengujian normalitas dideteksi melalui analisa grafik yang dihasilkan SPSS. Hasil dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut :



Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas Kepuasan Kerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 25,0

Berdasarkan Gambar 4.2 di atas, hasil pengujian normalitas stres kerja dan kecerdasan emosional diketahui bahwa data telah berdistribusi secara normal, dimana gambar histogram memiliki garis membentuk lonceng dan memiliki kecembungan seimbang ditengah.



Gambar 4.3 PP Plot Uji Normalitas Kepuasan Kerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 25,0

Kemudian untuk hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan gambar PP Plot terlihat titik-titik data untuk variabel stres kerja dan kecerdasan emosional ke kepuasan kerja yang menyebar berada disekitar garis diagonal sehingga data telah berdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji ini dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) < 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

Uji multikolinieritas dari hasil angket yang telah didistribusikan kepada responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.40 Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	,007	1,989		,003	,997		
	Stres Kerja	,585	,083	,645	7,011	,000	,349	2,868
	Kecerdasan Emosional	,352	,108	,299	3,251	,002	,349	2,868

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

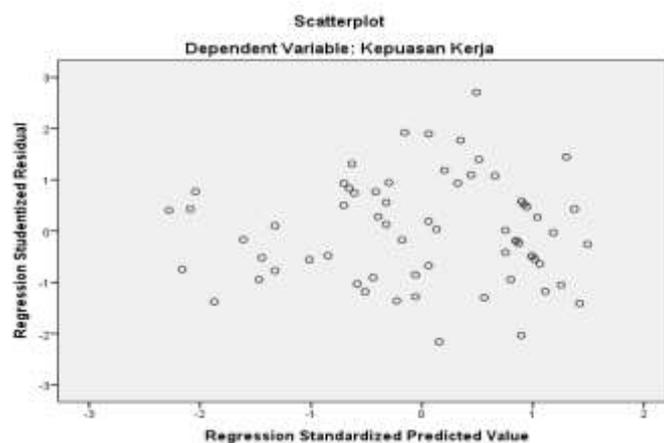
Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 25,0

Hasil uji multikolinieritas diketahui bahwa nilai *tolerance* dan VIF pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini tidak mengalami multikolinieritas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *tolerance* yang

besarnya jauh melebihi angka 0,1 dan VIF variabel yang besarnya kurang dari 10.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedastisitas. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mendeteksi gejala heterokedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).



Gambar 4.4 Scatterplot Uji Heterokedastisitas

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 25,0

Gambar scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik yang dihasilkan menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis tertentu. Gambar di atas juga menunjukkan bahwa sebaran data ada disekitar titik nol. Dari hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heterokedastisitas, dengan perkataan lain : variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini bersifat homoskedastisitas.

7. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisa regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh antar satu atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini diungkapkan pengaruh antara stres kerja terhadap kepuasan kerja, dan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja yang dianalisa dengan regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 23,0, hasil seperti dapat dilihat pada Tabel 4.41 di bawah ini :

Tabel 4.41 Uji t (Uji Parsial) Terhadap Kepuasan Kerja

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,007	1,989		,003	,997
	Stres Kerja	,585	,083	,645	7,011	,000
	Kecerdasan Emosional	,352	,108	,299	3,251	,002

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 23,0

Dari data yang terlihat pada Tabel 4.41 dapat diketahui bahwa nilai konstanta regresi linier berganda 0,007, dengan nilai koefisien regresi variabel stres kerja 0,585, dan nilai koefisien regresi variabel kecerdasan emosional 0,352. Maka dengan mengacu pada rumus persamaan regresi linier berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,007 + 0,585X_1 + 0,352X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Kerja

X1 = Stres Kerja

X_2 = Kecerdasan Emosional

e = Variabel Pengganggu (*standard error*)

Kebermaknaan dari persamaan regresi linear berganda di atas mengandung implikasi :

- a. Konstanta 0,007 mengandung arti apabila variabel stres kerja dan kecerdasan emosional tidak ada (X_1 dan $X_2 = 0$), maka kepuasan kerja berada pada angka 0,007.
- b. Koefisien regresi X_1 (stres kerja) 0,585 mengandung arti bahwa setiap penambahan satu poin variabel stres kerja akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 0,585 kali.
- c. Koefisien regresi X_2 (kecerdasan emosional) 0,352 mengandung arti bahwa setiap penambahan satu poin variabel kecerdasan emosional akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 0,352 kali.
- d. Jika terjadi peningkatan satu poin stres kerja dan kecerdasan emosional secara bersama-sama maka kepuasan kerja akan mengalami peningkatan sebesar 0,937 kali ($0,585 + 0,352$).

8. Uji Kesesuaian (*Test Goodness Of Fit*)

a. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F menguji pengaruh simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujiannya adalah

- 1) Terima H_0 (tolak H_a), apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $sig > \alpha$ 5%
- 2) Terima H_0 (terima H_a), apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $sig < \alpha$ 5%

Dari pengolahan data angket dengan menggunakan alat bantu aplikasi *Software SPSS 25,0 for Windows* maka diperoleh hasil seperti tabel dibawah ini :

Tabel 4.42 Uji Simultan Terhadap Kepuasan Kerja

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1540,037	2	770,019	138,389	,000 ^b
	Residual	344,978	62	5,564		
	Total	1885,015	64			

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

b. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Stres Kerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.42 diatas dapat dilihat bahwa F_{hitung} sebesar 138,389 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,15 yang dapat dilihat pada $\alpha = 0,05$ (lihat lampiran tabel F). Probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini, stres kerja dan kecerdasan emosional secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Maka hipotesis sebelumnya adalah Terima H_a (tolak H_0) atau hipotesis diterima.

b. Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menerangkan variasi variabel terkait dengan taraf signifikan 5% (Kuncoro dalam Rusiadi, Subiantoro, Hidayat, 2013:279).

Dari pengolahan data angket dengan menggunakan alat bantu aplikasi *Software SPSS 25,0 for Windows* maka diperoleh hasil seperti tabel dibawah ini :

Berdasarkan Tabel 4.41 diatas dapat dilihat bahwa :

1) Pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja

Ha diterima dan Ho ditolak, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig.t < \alpha$

Ha ditolak dan Ho diterima, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig.t > \alpha$

t_{hitung} sebesar 7,011 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,6694 dan signifikan sebesar 0,000 sehingga $t_{hitung} 7,011 > t_{tabel} 1,6694$ dan signifikan $0,000 < 0,05$, maka Ha diterima dan Ho Ditolak, yang menyatakan stres kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja.

2) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja

Ha diterima dan Ho ditolak, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig.t < \alpha$

Ha ditolak dan Ho diterima, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig.t > \alpha$

t_{hitung} sebesar 3,251 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,6694 dan signifikan sebesar 0,002 sehingga $t_{hitung} 3,251 > t_{tabel} 1,6694$ dan signifikan $0,002 < 0,05$, maka Ha diterima dan Ho Ditolak, yang menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja.

c. Koefisien Deterimasi

Analisis determinasi ini digunakan untuk mengetahui persentase besarnya variasi pengaruh variasi bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.43 Koefisien Determinasi Terhadap Kepuasan Kerja

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,904 ^a	,817	,811	2,359

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Stres Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS versi 25,0

Berdasarkan tabel 4.43 diatas dapat dilihat nilai Adjusted R Square sebesar 0,811 maka nilai koefisien determinasi sebesar $0,811 \times 100\% = 81,1\%$. Hal ini menunjukkan bahwa 81,1% informasi yang terkandung dalam data dapat dijelaskan oleh model, sedangkan sisanya sebesar $100\% - 81,1\% = 18,9\%$ dijelaskan oleh eror dan variabel lain diluar model yang tidak dilakukan pada penelitian ini seperti gaji, supervisi, rekan kerja, lingkungan kerja dan lainnya.

B. PEMBAHASAN

1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Davis dalam Suharsono (2012;171), stress kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses pikiran, dan kondisi fisik seseorang saat bekerja. Hasil penelitian Maya Sari Dewi (2017) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Panin Bank Banjarmasin. Hasil menunjukkan bahwa $t_{hitung} 7,011 > t_{tabel} 1,6694$ dan signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak, yang menyatakan stres kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja. Maka hipotesis sebelumnya adalah Terima H_a (tolak H_0) atau hipotesis diterima.

2. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Goleman dalam Nurita (2012:14), “Kecerdasan Emosional adalah kecakapan emosional yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri dan memiliki daya tahan ketika menghadapi rintangan, mampu mengendalikan impuls dan tidak cepat merasa puas, mampu mengatur hati dan mampu mengelola kecemasan agar tidak mengganggu kemampuan berfikir, mampu berempati serta berharap”. Hasil penelitian Made Surya Putra (2015) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada The Seminyak Beach Resort And Spa. Hasil menunjukkan bahwa $t_{hitung} 3,251 > t_{tabel} 1,6694$ dan signifikan $0,002 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak, yang menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja. Maka hipotesis sebelumnya adalah Terima H_a (tolak H_0) atau hipotesis diterima

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa dan evaluasi terhadap penelitian mengenai pengaruh stres kerja dan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Stres Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan.
2. Kecerdasan Emosional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan.
3. Stres Kerja dan Kecerdasan Emosional secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan.

B. Saran

Setelah menganalisis dan menghasilkan beberapa kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan, adapun hal-hal yang dapat disarankan penulis yang mungkin dapat menjadi bahan masukan dan perhatian bagi PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan, yaitu :

1. Bagi perusahaan, disarankan hendaknya perusahaan lebih baik lagi dalam memperhatikan kepuasan kerja agar karyawan semakin termotivasi untuk selalu semangat dalam bekerja.
2. Perusahaan juga disarankan agar terus berusaha meningkatkan kepuasan kerja karyawannya dengan melakukan pelatihan-pelatihan kepada para karyawan setiap tahunnya sehingga kualitas kinerja para karyawan dapat meningkat karyawan lainnya atau penambahan jumlah karyawan pada beberapa bagian yang penting dikarenakan terdapat beberapa bagian pekerjaan yang hanya dikerjakan oleh 1 orang seperti Billing, bagian Faktur Pajak, Kaizenman dan lain-lain sehingga bila orang tersebut sakit tidak ada yang menggantikan tugasnya.
3. Perusahaan juga disarankan agar membuat skema prosedur yang lebih singkat terutama mengenai koordinasi karyawan dengan pihak-pihak yang terlibat sehingga menjadi semakin mudah dalam pencapaian target karyawan.
4. Perusahaan juga disarankan agar meningkatkan pengetahuan para karyawan dengan pekerjaan-pekerjaan dibidang lain sehingga berpotensi menambah masukan-masukan dari pekerja lainnya demi meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja pada PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan
5. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan tidak hanya meneliti PT. Deltamas Surya Indah Mulia Medan, tetapi juga jenis perusahaan otomotif lainnya yang ada di Sumatera Utara. Begitupun juga dapat menambah variabel lain yang mempengaruhi kepuasan kerja

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga Panji, (2016). *Psikologi Kerja*, Jakarta, Rhneka Cipta.
- Arif Yusuf Hamali (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Mengelola Karyawan*, Jakarta, Caps Publishing.
- Edy Sutrisno, (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam. Pranada Media Group, Jakarta
- Ferine, K. F., & Indrawan, M. I. (2021). Analisis Pengaruh Keunggulan Bersaing dan Motivasi Terhadap Kinerja UKM Binaan Bank Sumut Cabang Kampung Baru Medan. Prosiding Konferensi Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi (KNEMA), 1(1).
- Franita, R. (2020). Analisa perencanaan keuangan untuk wanita diusia 30 tahun. Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 6(3), 584-590.
- Gitosudarmo dan Sudita. (2010). *Perilaku Keorganisasian, Edisi Pertama*. Jogjakarta, Erlangga.
- Hasibuan, Malayu (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Handoko, Hani (2011). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-UGM.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung, PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2008). *Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan* Cetakan ke-8, Bandung, PT Remaja Rosdakarya.
- Pramono, C., Mawardi, M., & Agung, M. S. M. (2021). Hubungan Tingkat Spiritualitas Dengan Kecerdasan Emosional Pada Siswa Kelas Viii Di Smp Negeri 5 Klaten. Proceeding of The URECOL, 966-972.
- Robbins, Stephen. P. 2002. *Prinsip-prinsip perilaku organisasi*, Jakarta, Erlangga. Rusiadi, Subiantoro, Hidayat, (2014). *Metode Penelitian*, Medan, Penerbit USUpres.
- Saragih, M. G. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee Di Kota Medan): Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee Di Kota Medan). Jurnal Mantik, 3(1), 190-195.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, CAPS. Siagian, (2013). *Manajemen Sumber daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara. Wahjono.(2010). *Prilaku Organisasi*. Yogyakarta, Graha Ilmu.

Penelitian dan Jurnal

- Nurita D.S, Meta. (2012). *Hubungan Antara Kecerdasan Emosional (EQ) dengan Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta-Selatan. Jurnal Psikologi Fakultas Psikologi Februari 2012*, Universitas Gunadarma.
- Saptoto,R. (2010). *Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Kemampuan Coping Adaptif. Jurnal Psikologi. Volume 37. No.1 (2010). Fakultas Psikologi, Universitas Gadjah Mada*
- Nurhendar, Siti (2007). *Pengaruh Stres Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi (Studi Kasus Pada Cv.Aneka Ilmu Semarang). Jurnal Manajemen Bisnis, Volume 1, No 1 Desember 2010. Universitas Diponegoro*
- Manurung, M. T & Ratnawati, I. (2012). *Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan: Studi pada STIKES Widya Husada Semarang. Journal of Management. 1 (2): 145-157, Universitas Diponegoro*
- Ni Luh Putu Nuraningsih, Made Surya Putra (2015), *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Pada The Seminyak Beach Resort And Spa, Universitas Udayana*
- Christien A. Karambut, Eka Afnan T, Noormijati (2011), *Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional pada Perawat Unit Rawat Inap RS Panti Waluya Malang, Universitas Brawijaya*
- Sekarwulan, Aurelia (2005) *Analisis hubungan stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan : studi kasus pada karyawan bagian produksi PT Kusumatex Yogyakarta. Skripsi thesis, Sanata Dharma University.*
- Dibuka website via google.com tanggal 12 Desember 2017, http://eprints.uny.ac.id/38931/1/SKRIPSI%20LENGKAP_Ridwan%20Surjo%20Pranowo.pdf
- Dibuka website via google.com tanggal 13 Desember 2017, <http://digilib.unila.ac.id/10817/16/Bab%202.pdf>