

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP STRES KERJA
DAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN PDAM TIRTA
MANGUTAMA KABUPATEN BADUNG**

**Ni Made Ayu Yasmitha Andewi¹
Wayan Gede Supartha²
Made Surya Putra³**

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud) – Bali, Indonesia
Email : gekmithandewi@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan kerja karyawan sangat penting pada perusahaan, untuk mencapai tujuan perusahaan perlu memperhatikan kecerdasan emosional dan stres kerja karyawan. Ketika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja maka karyawan akan melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Penelitian ini mengambil lokasi di PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung, data penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 159 karyawan dengan menggunakan metode *proportionate random sampling*. Data dianalisis menggunakan teknik *Partial Least Square (PLS)*. Hasil penelitian ini menyatakan pengaruh negatif kecerdasan emosional dengan stres, pengaruh positif kecerdasan emosional dengan kepuasan dan pengaruh negatif stres dengan kepuasan kerja. Kesimpulan dari penelitian ini adalah peningkatan kecerdasan emosional dan kepuasan kerja serta memperhatikan stres kerja sehingga karyawan dapat memajukan perusahaan.

Kata kunci : Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja

ABSTRACT

Employee job satisfaction is very important in the company, for the achievement of company goals to pay attention to emotional intelligence and job stress. When employees feel satisfaction in work the employee will carry out and finish the job properly. This research took place in PDAM Tirta Mangutama Badung Regency, data were obtained from questionnaires to 159 employees using proportionate random sampling method. Data analysis techniques used in this research is *Partial Least Square (PLS)*. Result of the research shows that emotional intelligence has negatively influence on work stress, emotional intelligence significantly and positively influence on work satisfaction, and work stress negatively influence on work satisfaction. Conclusion of this research is to increase emotional intelligence, work satisfaction, and work stress attention so that employee can advance the company.

Keywords : Emotional Intelligence, Work Stress and Job Satisfaction

PENDAHULUAN

Karyawan merupakan aset penting dan mempunyai peran utama dalam menjalankan kegiatan perusahaan, karena peran karyawan sebagai subyek pelaksanaan operasional (Mulyadi, 2007).Perusahaan merupakan suatu organisasi yang menghimpun sekelompok orang dalam melakukan kegiatan produksi dan distribusi untuk mencapai suatu tujuan.Salah satu tujuan perusahaan adalah memperoleh keuntungan atau laba, besar kecilnya laba menjadi ukuran kesuksesan suatu manajemen (Mc.Leod *et al.*, 2008).Manajemen perusahaan memberikan rasa kenyamanan bekerja dengan menciptakan kepuasan kerja karyawan sehingga karyawan merasa senang bekerja dan merasa memiliki pekerjaan sebagai upaya memajukan perusahaan.Mewujudkan kepuasan kerja pada karyawan merupakan tindakan yang tidak mudah, karena kepuasan kerja diciptakan melalui variabel-variabel yang mempengaruhinya seperti kecerdasan emosional serta stres kerja yang diakomodasikan secara baik dalam suatu perusahaan.

Permasalahan yang dihadapi oleh karyawan untuk mencapai rasa kepuasan kerja.Fenomena yang dialami karyawan adalah karyawan merasa kurang puas atas ketidakpedulian pimpinan terhadap kesejahteraan karyawan yaitu kebijakan pimpinan yang tidak sesuai dengan keinginan karyawan.Karyawan merasa stres karena keahlian/ketrampilannya karyawan tidak sesuai dengan bidang kerjanya dan diharuskan untuk melakukan penyesuaian di bidang tersebut.Karyawan merasa kurang puas dengan sistem penggajian, dimana penggajian karyawan yang memiliki beban kerja berlebihan sama dengan karyawan yang memiliki beban kerja standar.

Kecerdasan emosional sangat diperlukan oleh karyawan agar dapat mengatasi stres. Kecerdasan emosional dapat mengatasi masalah karena dapat mengatur emosi diri sendiri sehingga mudah menyelesaikan masalah. Kecerdasan emosional sangat berpengaruh dalam dunia kerja karena kecerdasan emosional memungkinkan karyawan untuk mengelola emosinya dengan baik sehingga membawa karyawan tersebut bekerja secara tepat dan efektif untuk mencapai sasaran dan tujuan perusahaan, hal ini dinyatakan pada penelitian Rahim (2010); Darvish (2011); Çekmecelioglu (2012); dan Karambut (2012). Menurut Carmichael dalam Supriyanto dkk. (2012), kecerdasan emosional merupakan proses spesifik dari kecerdasan informasi yang meliputi kemampuan dalam mengekspresikan emosi diri sendiri kepada orang lain, pengaturan emosi untuk mencapai tujuan. Kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu karyawan dalam mengatasi konflik secara tepat dan menciptakan kondisi kerja yang baik sedangkan kecerdasan emosional yang rendah akan berdampak buruk karena karyawan kurang dapat pengambilan keputusan dan tidak bisa menghadapi konflik secara tepat.

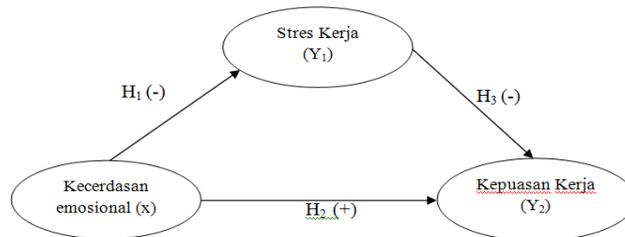
Perusahaan menginginkan karyawan yang memiliki integritas tinggi dalam melakukan pekerjaan. Stres diakibatkan oleh tuntutan profesionalitas karyawan seperti beban kerja yang semakin berat, adanya persaingan yang semakin ketat dan tingkat pendapatan yang tidak seimbang dengan biaya hidup. Menurut Handoko (2008), stres kerja yaitu suatu kondisi emosi dimana dipengaruhi oleh ketegangan, proses berpikir seseorang. Stres kerja yaitu kondisi perasaan tertekan para karyawan dalam menjalankan pekerjaan (Mangkunegara, 2009).

Hubungan antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja dibuktikan dari beberapa penelitian. Menurut Supriyanto (2012), kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif signifikan pada kepuasan kerja. Tingkat kecerdasan emosional semakin meningkat sehinggatingkat kepuasan kerja semakin meningkat pula. Oleh karena itu, kemampuan karyawan mengatur dengan menggunakan emosi yang cerdas dalam bekerja merupakan bagian penting dan harus dijaga terus menerus dan dipertahankan. Ashraf *et al.* (2014), menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan kuat dengan kepuasan kerja. Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan dengan kepuasan karyawan yang bekerja terhadap sektor jasa (pelayanan) di Sindh Pakistan. Hubungan antara kecerdasan emosional terhadap stres kerja dibuktikan dari beberapa penelitian. Nikolau *et al.* (2002), menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan negatif terhadap stres kerja. Karambut (2012), menyatakan bahwa adanya pengaruh kecerdasan emosional secara langsung dan negatif pada stres kerja.

Hubungan stres dengan kepuasan karyawan diungkap dari penelitian terdahulu. Menurut Bemana *et al.* (2013), stres dan kepuasan pada kerja berpengaruh hubungan negatif signifikan. Ardakani *et al.* (2013), menyatakan bahwa stres kerja dapat mempengaruhi individu dan menyebabkan ketidakpuasan kerja. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh kondisi fisik. Oleh karena itu, stres dengan kepuasan pada kerja memiliki hubungan negatif signifikan. Menurut Nahar *et al.* (2013), menyatakan stres dengan kepuasan karyawan memiliki hubungan negatif signifikan. Hubungan stres

yang signifikan ditemukan pada karyawan bukan pemerintah karena memiliki beban kerja yang tinggi dan keamanan kerja yang kurang.

Pada penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dengan stres karyawan, menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dengan kepuasan karyawan, menganalisis pengaruh stres dengan kepuasan para karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung. Kerangka konseptual digunakan untuk menjelaskan rangkaian hubungan antara kecerdasan emosional terhadap stres kerja dan kepuasan kerja karyawan. Kerangka konseptual dijelaskan lebih lanjut dalam Gambar 1.



Gambar 1. Model Konseptual Penelitian

Hipotesis Penelitian

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Stres Kerja

Darvish (2011), menjelaskan bahwa para karyawan memiliki kecerdasan emosional tinggi akan menangani stres kerja sehingga mampu meningkatkan kepuasan kerja. Kecerdasan emosional ditingkatkan untuk pengambilan keputusan dengan cara mengontrol emosi, meningkatkan kesadaran diri sendiri dan menjaga

hubungan dengan orang lain. Penelitian ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional telah memiliki pengaruh negatif signifikan dengan stres kerja.

Karambut (2012), menyatakan kecerdasan emosional yang semakin tinggi sehingga stres kerja semakin menurun. Tingkat kecerdasan emosional yang semakin rendah, maka tingkat stres kerja akan semakin meningkat. Goswami (2013), membuktikan terdapat hubungan negatif signifikan kecerdasan emosional dengan stres karyawan. Penelitian ini dilakukan di Assam pada insinyur yang bekerja sector publik tingkat manajerial.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis penelitian ini antara lain.

H₁ : Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh negatif signifikan dengan stres kerja karyawan.

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja

Nezad *et al.* (2013), meneliti untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dan kepuasan kerja. Kecerdasan emosional digunakan dalam penelitian manajemen, apabila manajer dan karyawan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi sehingga dapat memecahkan masalah dengan memilih strategi yang sesuai, menghilangkan konflik, dan membangkitkan kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan pada bidang jasa yaitu perusahaan air di Mashhad dengan membuktikan bahwa adanya hubungan positif signifikan kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja. Mouzavi (2012), meneliti untuk mengetahui hubungan kecerdasan emosional karyawan pada kepuasan kerja. Penelitian dilakukan di Provinsi Zanjan terhadap guru olahraga dengan membuktikan adanya hubungan positif signifikan dari kecerdasan

emosional terhadap kepuasan kerja. Kecerdasan emosional sangat diperlukan oleh para guru olahraga, kecerdasan emosional yang tinggi menciptakan hubungan yang dekat terhadap siswa siswi dan memainkan peran penting dalam pengembangan sikap, ketrampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk kegiatan fisik.

Shooshtarian (2013), meneliti untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional karyawan pada kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan pada bidang industri di Iran dengan membuktikan adanya hubungan positif signifikan dari kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja. Karyawan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi memiliki ketrampilan dalam mengontrol emosi dibandingkan kecerdasan emosional yang rendah. Kecerdasan emosional yang tinggi dapat mengenali dan mengelola situasi lingkungan di tempat kerja sehingga memiliki kemampuan untuk mengatasi masalah. Tripathi *et al* (2013), meneliti pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada sektor manufaktur di India. Hasil penelitiannya membuktikan adanya pengaruh positif signifikan dengan kepuasan. Karyawan memiliki kecerdasan emosional tinggi maka kepuasan kerja tinggi sebaliknya jika kecerdasan emosional rendah maka kepuasan kerja rendah sehingga menciptakan hubungan kerja yang buruk. Dengan demikian, diajukan hipotesis

H₂: Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif signifikan dengan kepuasan

Pengaruh Stres terhadap Kepuasan Kerja

Tunjungsari (2011), menunjukkan adanya hubungan antara stres dengan kepuasan karyawan terhadap kantor pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. Stres karyawan berpengaruh pada kepuasan 34,3% dan sisanya 65,7% dipengaruhi oleh faktor – faktor dari luar variabel stres karyawan, nilai tersebut menandakan bahwa nilai tersebut cukup kuat atau sedang. Afrizal, dkk (2014), meneliti hubungan pengaruh stres negatif signifikan dengan kepuasan kerja karyawan. Keadaan ini menandakan bahwa stres kerja pada karyawan akan menyebabkan penurunan kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, PT. Taspen (Persero) Cabang Malang menciptakan situasi yang kondusif terutama pada beban kerja, komunikasi, dan keselarasan tujuan dengan manajemen stres kerja berupa pendekatan-pendekatan terhadap stres kerja.

Nahar *et al.* (2013), meneliti hubungan kepuasan kerja, dan stres pada pegawai non-pemerintah. Penelitian ini menemukan bahwa hubungan stres kerja dengan kepuasan kerja negatif dan signifikan pada karyawan non-pemerintah karena karyawan merasa keamanan kerja kurang dan beban kerja yang tinggi. Studi tentang hubungan stres dan kepuasan karyawan banyak ditemukan pada penelitian terdahulu seperti penelitian Mansoor *et al.* (2011), membuktikan adanya hubungan negatif stres kerja dengan kepuasan kerja melaluisampell34karyawansektortelekomunikasidi Pakistan. Penelitian Ardakani *et al.* (2013), membuktikan adanya hubungan negatif stres kerja dengan kepuasan kerja terdapat hasil 62,08% pekerjadikategorikansebagai memilikitingkatstres yang tinggi. Karambut (2012), melakukan penelitian pada perawat di bagian perawatan Rumah Sakit Panti Waluya daerah Malang. Hasil

penelitiannya menyatakan bahwa adanya pengaruh negatif signifikan stres dengan kepuasan kerja karyawan. Penelitian Setyono (2007), membuktikan adanya hubungan negatif signifikan stres dengan kepuasan pada PT. Adira Finance Kantor Cabang Semarang. Kepuasan kerja dapat ditingkatkan dengan mengelola stres kerja terhadap perusahaan melalui manajemen stres dan individu melalui konseling. Dengan demikian, diajukan hipotesis

H₃: Stres mempunyai pengaruh negatif signifikan dengan kepuasan

METODE PENELITIAN

Penelitian *descriptive explanatory* merupakan penelitian pengujian hipotesis dengan menguji hubungan sebab akibat diantara variabel yang diteliti. Penelitian dilakukan di PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 159 karyawan, data terkumpul melalui penyebaran kuesioner. Data terkumpul akan diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji yang dinyatakan valid dan reliabel akan dianalisis menggunakan teknik deskriptif serta teknik *Partial Least Square* (PLS).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Data karakteristik responden diperoleh dari penyebaran kuesioner yang berjumlah 159 orang, maka dalam penelitian ini digambarkan mengenai jenis kelamin, usia serta pendidikan terakhir para karyawan. Karakteristik responden

berdasarkan jenis kelamin dari 159 orang sebanyak 100 orang atau 62,90 % dan sisanya adalah perempuan sebanyak 59 orang atau 37,10% dilihat pada Tabel1.

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung

Kelompok	Karakteristik	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	100	62,90
	Perempuan	59	37,10
	Jumlah	159	100

Sumber : Data diolah

Tabel1 menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung adalah didominasi oleh kaum laki-laki dibandingkan perempuan dalam mengelola perusahaan. Adapun keterkaitan 2 (dua) aspek karakteristik yaitu aspek berdasarkan umur dan aspek berdasarkan pendidikan terakhir, karakteristik responden penelitiannya sebagai berikut:

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur dan Pendidikan Terakhir pada karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung

Pendidikan Terakhir	Umur							
	20 - 25 tahun	Persentase (%)	26 - 30 tahun	Persentase (%)	31 - 35 tahun	Persentase (%)	> 35 tahun	Persentase (%)
SMA	18	11,32	18	11,32	9	5,66	5	3,14
D3	1	0,63	1	0,63	3	1,89	4	2,52
S1	9	5,66	28	17,61	30	18,87	33	20,75
Jumlah	28	17,61	47	29,56	42	26,42	42	26,42

Sumber : Data diolah

Tabel 2 menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan kelompok umur 20 - 25 tahun dan 26 - 30 tahun dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 18 orang (11,32%), kelompok umur 31 - 35 tahun dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 9 orang (5,66%), kelompok umur >35 tahun dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 5 orang (3,14%). Karakteristik berdasarkan kelompok umur 20 - 25 tahun dan 26 - 30 tahun dengan pendidikan terakhir D3 sebanyak 1 orang (0,63%), kelompok umur 31 - 35 tahun dengan pendidikan terakhir D3 sebanyak 3 orang (1,89%), kelompok umur >35 tahun dengan pendidikan terakhir D3 sebanyak 4 orang (2,52%). Karakteristik berdasarkan kelompok umur 20 - 25 tahun pendidikan terakhir S1 sebanyak 9 orang (5,66%), kelompok umur 26 - 30 tahun dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 28 orang (17,61%), kelompok umur 31 - 35 tahun dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 30 orang (18,87%), kelompok umur >35 tahun dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 33 orang (20,75%).

Deskripsi Variabel Penelitian

Jawaban responden akan mendeskripsikan hasil penilaian responden terhadap pernyataan dari masing-masing variabel. Penilaian responden terhadap variabel yang ditanyakan apakah sangat tinggi atau tidak dilakukan pengolahan data menggunakan skala pengukuran (penilaian).

1) Kecerdasan emosional (X)

Kecerdasan emosional merupakan variabel eksogen (X) dalam penelitian ini. Kecerdasan emosional adalah kemampuan karyawan dalam menghadapi tuntutan dan

tekanan lingkungan perusahaan. Hasil dari skor penilaian pendapat sebanyak 159 responden terhadap variabel kecerdasan emosional.

Tabel 3 menunjukkan hasil deskripsi jawaban responden terhadap variabel kecerdasan emosional yang menyatakan nilai rata-rata sebesar 3,55. Hasil perhitungan yang diperoleh menyatakan bahwa persepsi responden terhadap variabel kecerdasan emosional termasuk dalam kategori tinggi. Dimensi kesadaran diri merupakan dimensi yang paling tinggi pada deskripsi variabel kecerdasan emosional, hal ini ditunjukkan dari rata-rata sebesar 3,57. Skor rata-rata tersebut menunjukkan bahwa karyawan memilih sangat setuju akan kemampuan memahami emosi dirinya sendiri dan mengenali faktor yang menyebabkan emosi diri meningkat.

Tabel 3
Deskripsi Variabel Kecerdasan Emosional

No	Pernyataan	Rata-Rata	Kriteria
1.	Mengenali faktor yang menyebabkan emosi diri meningkat	3,61	Tinggi
2.	Memahami emosi yang terjadi pada diri sendiri	3,53	Tinggi
	Kesadaran diri	3,57	Tinggi
1.	Mengendalikan emosi diri dalam situasi apapun	3,57	Tinggi
2.	Mengelola emosi dalam keadaan penuh tekanan	3,56	Tinggi
3.	Berusaha tenang dalam menghadapi kesulitan	3,53	Tinggi
	Pengelolaan diri	3,55	Tinggi
1.	Memiliki sikap optimis (tidak mudah menyerah) untuk meraih tujuan yang diinginkan	3,55	Tinggi
2.	Memacu semangat pada diri sendiri untuk berhasil	3,54	Tinggi
	Motivasi diri	3,54	Tinggi
1.	Memahami emosi orang lain	3,56	Tinggi
2.	Merasakan orang lain mengalami kesedihan	3,53	Tinggi
	Mengenali emosi orang lain	3,54	Tinggi
1.	Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam mengikat hubungan sosial	3,53	Tinggi
2.	Mudah beradaptasi dengan orang lain	3,56	Tinggi

3.	Berusaha memahami kepribadian orang lain	3,56	Tinggi
	Membina hubungan	3,55	Tinggi
	Variabel kecerdasan emosional	3,55	Tinggi

Sumber :Hasil Pengolahan Data Penelitian

Dimensi kesadaran diri paling tinggi karena karyawan PDAM Tirta Mangutama mampu mengidentifikasi apa yang dirasakan. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian Nezad *et al.* (2013) bahwa karyawan mampu mengidentifikasi dan mengendalikan emosi dirinya sendiri sehingga mampu membuat keputusan yang tepat. Dimensi pengelolaan diri dan membina hubungan memiliki nilai rata-rata yang sama yaitu sebesar 3,55. Dimensi pengelolaan diri menunjukkan bahwa karyawan memilih sangat setuju dan setuju akan kemampuan mengendalikan emosi diri dan mampu mengelola emosi dalam tekanan sedangkan dimensi membina hubungan menunjukkan bahwa karyawan memilih sangat setuju dan setuju terhadap mudahnya beradaptasi dan dapat memahami kepribadian orang lain.

Dimensi motivasi diri dan mengenali emosi orang lain memiliki nilai rata-rata yang sama yaitu 3,54. Dimensi motivasi diri menunjukkan bahwa karyawan memilih tidak setuju akan sikap optimis yang dimiliki untuk meraih tujuan yang diinginkan sedangkan dimensi mengenali emosi orang lain menunjukkan bahwa karyawan memilih tidak setuju akan kemampuan memahami emosi orang lain.

2) **Stres Kerja (Y₁)**

Stres kerja merupakan variabel endogen (Y₁) dalam penelitian ini. Stres kerja adalah kondisi emosi karyawan yang dipengaruhi oleh ketegangan jiwa dan kondisi

fisik pada karyawan. Hasil dari skor penilaian pendapat sebanyak 159 responden terhadap variabel stres karyawan.

Tabel 4 menunjukkan hasil deskripsi jawaban responden terhadap variabel stres kerja menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,78. Hasil perhitungan yang diperoleh menyatakan bahwa persepsi responden terhadap variabel stres kerja termasuk kategori tinggi. Dimensi beban kerja berlebihan merupakan dimensi yang paling tinggi pada deskripsi variabel stres kerja, hasil dimensidilihat dari rata-rata sebesar 3,80 menandakan karyawan memilih sangat setuju akan ketidaknyamanan, mengalami frustrasi dan stres tinggi saat menyelesaikan pekerjaan. Hal itu disebabkan karena karyawan merasa jenuh mengerjakan banyak dan beragam pekerjaan, pernyataan tersebut sependapat dengan Gibson (2003).

Tabel 4
Deskripsi Variabel Stres Kerja

No	Pernyataan	Rata-Rata	Kriteria
1.	Merasa tidak nyaman dalam menjalankan peran sebagai karyawan di tempat bekerja	3,81	Tinggi
2.	Merasa frustrasi dengan pekerjaan	3,81	Tinggi
3.	Mengalami stres yang tinggi dalam pekerjaan	3,79	Tinggi
Beban kerja berlebihan		3,80	Tinggi
1.	Ada perlakuan membeda-bedakan dalam bekerja	3,79	Tinggi
2.	Memiliki hubungan tidak baik antar sesama rekan kerja	3,80	Tinggi
3.	Mengalami kesulitan berkomunikasi dengan rekan kerja	3,74	Tinggi
Konflik kerja		3,77	Tinggi
1.	Merasa jumlah jam kerja perusahaan tidak sesuai peraturan	3,81	Tinggi
2.	Waktu istirahat yang diberikan tidak dapat menyeimbangi kelelahan selama bekerja	3,78	Tinggi

	Waktu kerja	3,79	Tinggi
1.	Pimpinan perusahaan tidak menjalankan tanggung jawab secara profesional	3,75	Tinggi
2.	Pimpinan perusahaan tidak memiliki rasa peduli terhadap bawahannya	3,81	Tinggi
	Sikap pimpinan	3,78	Tinggi
	Variabel stres kerja	3,78	Tinggi

Sumber :Hasil Pengolahan Data Penelitian

Dimensi waktu kerja merupakan urutan kedua pada deskripsi variabel stres kerja yang memiliki rata-rata sebesar 3,79 yang berarti bahwa karyawan memilih setuju dan sangat setuju akan jumlah jam kerja dan waktu istirahat yang diberikan tidak sesuai. Dimensi sikap pimpinan merupakan urutan ketiga pada deskripsi variabel stres kerja yang memiliki rata-rata sebesar 3,78 yang berarti bahwa karyawan memilih setuju akan sikap pimpinan yang tidak menjalankan tanggung jawab secara profesional dan tidak memiliki kepedulian terhadap bawahannya. Dimensi konflik kerja merupakan dimensi paling rendah yang memiliki rata-rata sebesar 3,77 yang berarti bahwa karyawan kurang setuju terhadap perlakuan yang membeda-bedakan dalam bekerja, memiliki hubungan tidak baik dan kesulitan berkomunikasi sesama rekan kerja. Karyawan diharapkan tidak mengalami stres kerja, stres kerja akan mengganggu pekerjaan.

3) **Kepuasan Kerja (Y_2)**

Kepuasan kerja merupakan variabel endogen (Y_2) dalam penelitian ini. Hasil dari skor penilaian pendapat sebanyak 159 responden terhadap variabel kepuasan kerja.

Tabel 5 menunjukkan hasil deskripsi jawaban responden terhadap variabel kepuasan kerja menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,78. Hasil perhitungan yang diperoleh menyatakan bahwa persepsi responden terhadap variabel kepuasan kerja termasuk kategori tinggi. Dimensi promosi merupakan dimensi yang paling tinggi pada deskripsi variabel kepuasan kerja, hal ini ditunjukkan dari rata-rata sebesar 3,85 yang berarti bahwa karyawan setuju adanya kesempatan dipromosikan dan dilakukan secara objektif. Hal itu menunjukkan bahwa karyawan merasa dihargai atas pekerjaan yang dikerjakan selama bekerja dan karyawan diberikan kepercayaan atau kesempatan dalam memajukan perusahaan. Dimensi rekan kerja merupakan urutan kedua pada deskripsi variabel kepuasan kerja yang memiliki rata-rata sebesar 3,83 yang berarti bahwa karyawan memilih setuju akan rekan sesama kerja menyenangkan, bersahabat dan saling membantu ketika dibutuhkan.

Tabel 5
Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja

No	Indikator	Rata-Rata	Kriteria
1.	Diberikan tugas sesuai kemampuan	3,74	Tinggi
2.	Pekerjaan yang dikerjakan memberikan kesuksesan	3,89	Tinggi
3.	Puas dengan pekerjaan	3,75	Tinggi
	Pekerjaan itu sendiri	3,79	Tinggi
1.	Perusahaan memberikan gaji yang adil kepada seluruh karyawan	3,74	Tinggi
2.	Menerima gaji sesuai pekerjaan yang dikerjakan	3,74	Tinggi
	Gaji	3,74	Tinggi
1.	Atasan selalu bersikap adil	3,66	Tinggi
2.	Atasan memberikan pujian ketika bekerja dengan baik	3,67	Tinggi
3.	Atasan selalu mendengarkan saran	3,69	Tinggi
	Hubungan dengan atasan	3,67	Tinggi
1.	Rekan kerja saling membantu ketika	3,93	Tinggi

2.	dibutuhkan Rekan kerja menyenangkan	3,92	Tinggi
3.	Rekan kerja sangat bersahabat	3,79	Tinggi
4.	Rekan kerja mendahulukan kepentingan bersama	3,66	Tinggi
Rekan kerja		3,83	Tinggi
1.	Memiliki kesempatan untuk dipromosikan	3,87	Tinggi
2.	Promosi di tempat kerja dilakukan secara objektif	3,82	Tinggi
Promosi		3,85	Tinggi
Variabel kepuasan kerja		3,78	Tinggi

Sumber :Hasil Pengolahan Data Penelitian

Dimensi pekerjaan itu sendiri merupakan urutan ketiga pada deskripsi variabel kepuasan kerja yang memiliki rata-rata sebesar 3,79 yang berarti bahwa karyawan memilih setuju dan kurang setuju akan tugas yang diberikan sesuai kemampuan dan pekerjaan yang dikerjakan memberikan kesuksesan. Dimensi gaji merupakan urutan keempat pada deskripsi variabel kepuasan kerja yang memiliki rata-rata sebesar 3,74 yang berarti bahwa karyawan memilih kurang setuju akan gaji yang diberikan sangat adil dan sesuai pekerjaan yang dikerjakan. Dimensi hubungan dengan atasan merupakan dimensi paling rendah yang memiliki rata-rata sebesar 3,67 yang berarti bahwa karyawan kurang setuju dan tidak setuju terhadap atasan yang bersikap adil, memberikan pujian ketika bekerja dengan baik dan mendengarkan saran bawahannya. Kepuasan kerja bersifat individual, dimana semakin tinggi penilaian kegiatan yang telah sesuai dirasakan dengan keinginan karyawan, sehingga semakin tinggi pula kepuasan pada pekerjaan. Kepuasan kerja karyawan dibentuk sebaik-baiknya agar dedikasi dan cinta terhadap pekerjaan semakin meningkat. Kepuasan kerja akan menciptakan suatu hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan karyawan.

Hasil yang didapatkan dari deskripsi variabel kecerdasan emosional, stres kerja dan kepuasan kerja menunjukkan bahwa termasuk kategori tinggi. Kecerdasan emosional termasuk kategori tinggi karena karyawan mampu mengatur atau mengendalikan emosi diri sendiri dan mampu mengenali emosi orang lain sehingga kepuasan para karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung juga termasuk kategori tinggi. Stres kerja yang dialami karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung termasuk kategori tinggi, disebabkan karena karyawan sebagai responden ini bersifat heterogen yang dibedakan menjadi 2 bagian yaitu bagian teknik dan non teknik. Bagian teknik memiliki beban kerja yang berbeda dengan bagian non teknik walaupun demikian karyawan juga masih merasakan puas terhadap pekerjaannya.

Hasil Uji Hipotesis

Uji-t (*t-test*) digunakan untuk pengujian hipotesis pada tiap-tiap jalur pengaruh antara variabel eksogen dan endogen. Hasil pengujian hipotesis dari koefisien jalur antara kecerdasan emosional dengan stres karyawan, kecerdasan emosional dengan kepuasan karyawan serta pengaruh stres dengan kepuasan karyawan sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Pengujian Hipotesis

Hubungan Antar Variabel	Koefisien jalur	T statistic	Keterangan
Kecerdasan emosional → Stres kerja	-0,899	36,346	Signifikan
Kecerdasan emosional →	0,611	3,754	Signifikan

Kepuasan kerja			
Stres kerja → Kepuasan kerja	-0,297	2,694	Signifikan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian

Tabel 6 menunjukkan koefisien jalur (t-statistik) yaitu di atas nilai t-tabel sebesar 1,96 sehingga dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan dan hasil pengujian hipotesis akan dijelaskan sebagai berikut:

1) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja

Nilai koefisien jalur variabel kecerdasan emosional dengan variabel stres yaitu koefisien -0,899 dengan nilai t-statistik 36,346. Hasil ini mengindikasikan nilai t-statistik lebih tinggi daripada nilai t-tabel (1,96) sehingga menyatakan adanya pengaruh negatif signifikan variabel kecerdasan emosional dengan stres kerja. Variabel kecerdasan emosional memiliki pengaruh negatif signifikan dengan stres karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung. Hipotesis 1 (H₁) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh negatif terhadap stres diterima.

2) Pengaruh Kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja

Nilai koefisien jalur variabel kecerdasan emosional dengan variabel kepuasan yaitu nilai koefisien 0,611 dengan nilai t-statistik 3,754. Hasil ini mengindikasikan nilai t-statistik lebih tinggi daripada nilai t-tabel (1,96) sehingga menyatakan adanya pengaruh positif signifikan variabel kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja. Variabel kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif signifikan dengan

kepuasan para karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung. Hipotesis 2 (H₂) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan diterima.

3) Pengaruh Stres terhadap kepuasan kerja

Nilai koefisien jalur variabel stres dengan variabel kepuasan yaitu nilai koefisien -0,297 dengan nilai t-statistik 2,694. Hasil ini mengindikasikan nilai t-statistik lebih tinggi daripada nilai t-tabel (1,96) sehingga menyatakan adanya pengaruh negatif dan signifikan variabel stres terhadap kepuasan. Variabel stres berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan para karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung. Hipotesis 3 (H₃) menunjukkan bahwa stres memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan diterima.

Pembahasan

1) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja

Kecerdasan emosional dibentuk oleh lima (5) indikator yaitu kesadaran diri, pengelolaan diri, motivasi diri, membina hubungan sesama dan mengenali emosi orang lain. Hasil analisis statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh negatif dari kecerdasan emosional ke stres kerja karyawan yang artinya bahwa kecerdasan emosional karyawan pada perusahaan semakin tinggi maka tingkat stres kerja karyawan semakin rendah, sebaliknya kecerdasan emosional karyawan dalam perusahaan semakin rendah maka stres kerja karyawan semakin tinggi. Namun berbeda dengan hasil deskriptif responden yang menunjukkan bahwa karyawan

PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung memiliki kecerdasan emosional tinggi sehingga mengalami stres tinggi pula. Hal ini disebabkan karena karyawan sebagai responden bersifat heterogen dimana memiliki sifat pekerjaan yang berbeda pada perusahaan. Karyawan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi hanya saja karyawan bagian teknik memiliki bobot pekerjaan yang tinggi dibandingkan karyawan non teknik, sehingga tingkat stres kerja yang tinggi diakibatkan oleh karyawan bagian teknik.

Kecerdasan emosional memiliki hubungan terhadap stres kerja, secara analisis statistik hasil penelitian ini relevan dengan pernyataan Siagian (2008), kecerdasan emosional yang tinggi bagi karyawan sangat bermanfaat karena dapat memecahkan masalah dengan memiliki strategi yang sesuai dan menghilangkan konflik yang ada sehingga stres dapat diatasi dengan baik. Stres yang tidak dapat diatasi diakibatkan akan ketidakmampuan karyawan untuk berinteraksi secara positif terhadap lingkungan sekitar. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Darvish (2011), dimana karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi dapat menangani stres kerja namun tidak sejalan dengan penelitian Mayuran (2013).

Karyawan memiliki kecerdasan emosional dapat menangani stres kerja dan karyawan mampu melakukan pengambilan keputusan secara tepat sejalan dengan pendapat Nezap *et al.* (2013). Kecerdasan emosional ditingkatkan untuk pengambilan keputusan dengan cara mengontrol emosi, meningkatkan kesadaran diri sendiri serta menjaga hubungan orang lain dan kecerdasan emosional bagi karyawan merupakan kemampuan mengontrol emosi yang diperlukan untuk mengelola stres kerja.

2) **Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja**

Kecerdasan emosional memiliki hubungan terhadap kepuasan kerja, hasil analisis statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dari kecerdasan emosional ke kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian menyatakan bahwa karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung memiliki kecerdasan emosional tinggi akan memiliki kepuasan kerja tinggi sebaliknya kecerdasan emosional karyawan pada perusahaan semakin rendah maka kepuasan kerja karyawan semakin rendah pula sehingga menciptakan hubungan yang baik antar rekan kerja dan pekerjaan menjadi menyenangkan.

Penelitian ini relevan dengan pernyataan dengan Goleman (2007) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan suatu kondisi terhadap kemampuan individu, emosi dan sosial yang mempengaruhi keberhasilan keahlian perorangan untuk mengatasi tuntutan serta tekanan lingkungan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Tripathi *et al.* (2013) dan Nezad *et al.* (2013), Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi maka kepuasan kerja tinggi sebaliknya jika kecerdasan emosional rendah maka kepuasan kerja rendah sehingga terjadi hubungan kerja yang buruk. Manajer dan karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dapat memecahkan masalah dengan memilih strategi yang sesuai, menghilangkan konflik, dan membangkitkan kepuasan kerja. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Karambut (2012), menyebutkan bahwa kecerdasan emosional sangat berhubungan dengan kepuasan. Kecerdasan emosional mempengaruhi secara langsung dan positif dengan kepuasan. Kecerdasan emosional

karyawan semakin tinggi maka tingkat kepuasan semakin tinggi, dan sebaliknya kecerdasan emosional yang semakin rendah maka kepuasan semakin rendah pula. Terganggunya kecerdasan emosional menyebabkan karyawan tidak mampu mencapai kepuasan yang sesuai.

Kecerdasan emosional merujuk pada satu keanekaragaman keterampilan, kapabilitas, dan kompetensi kognitif, yang mempengaruhi keberhasilan keahlian karyawan untuk berhasil dalam menghadapi tekanan dan tuntutan lingkungan sejalan dengan pendapat Robbins (2008).

3) Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Stres kerja dibentuk oleh empat (4) indikator yaitu beban kerja berlebihan, konflik kerja, waktu kerja dan sikap pimpinan. Hasil analisis statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh negatif dari stres kerja ke kepuasan kerja. Stres kerja karyawan pada perusahaan semakin tinggi maka kepuasan kerja karyawan semakin rendah, sebaliknya stres kerja karyawan pada perusahaan semakin rendah maka kepuasan kerja karyawan semakin tinggi. Namun berbeda dengan hasil deskriptif responden yang menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung mengalami stres kerja yang tinggi juga memiliki kepuasan yang tinggi. Pernyataan ini disebabkan karena karyawan sebagai responden bersifat heterogen dimana memiliki sifat pekerjaan yang berbeda pada perusahaan. Karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi hanya saja karyawan bagian teknik memiliki bobot pekerjaan yang tinggi dibandingkan karyawan non teknik, sehingga tingkat stres kerja yang tinggi diakibatkan oleh karyawan bagian teknik.

Stres kerja memiliki hubungan terhadap kepuasan kerja, secara analisis statistik hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Afrizal dkk (2014), stres kerja tinggi yang terjadi pada karyawan akan menyebabkan penurunan kepuasan kerja karyawan. Stres yang dialami para karyawan harus segera diatasi apabila dibiarkan terus-menerus akan menurunkan kepuasan kerja karyawan. Perusahaan menciptakan situasi yang kondusif terutama pada beban kerja, dan komunikasi. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Nahar *et al.* (2013), mengemukakan bahwa hubungan stres kerja dengan kepuasan kerja negatif dan signifikan pada karyawan karena karyawan merasa keamanan kerja kurang dan beban kerja yang tinggi. Stres kerja yang dialami karyawan akan berdampak besar pada perusahaan, stres tinggi dapat mengancam karyawan untuk menghadapi lingkungan perusahaan sejalan dengan hasil penelitiannya Priyoto(2014).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Simpulan yang dapat dikutip pada penelitian ini berdasarkan rumusan masalah, tujuan, hipotesis serta hasil penelitian sebagai berikut: (1) Kecerdasan emosional berpengaruh negatif dengan stres karyawan artinya bahwa kecerdasan emosional semakin tinggi maka stres karyawan semakin rendah begitu sebaliknya kecerdasan emosional semakin rendah maka stres karyawan semakin tinggi, (2) Kecerdasan emosional berpengaruh positif dengan kepuasan karyawan artinya bahwa kecerdasan emosional semakin tinggi maka kepuasan karyawan semakin tinggi begitu

sebaliknya kecerdasan emosional semakin rendah maka kepuasan karyawan semakin rendah, (3) Stres berpengaruh negatif dengan kepuasan karyawan artinya bahwa stres semakin tinggi maka kepuasan karyawan semakin rendah begitu sebaliknya stres semakin rendah maka kepuasan karyawan semakin tinggi.

Saran

Saran-saran yang diberikan dapat dilihat berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, sebagai berikut (1) motivasi diri karyawan perlu ditingkatkan dengan cara memberikan pelatihan pengembangan diri. (2) beban kerja berlebihan karyawan perlu diperhatikan dengan cara tidak memberikan pekerjaan yang banyak tidak sesuai dengan kemampuan karyawan atau diharapkan tidak memberikan pekerjaan ke karyawan melampaui jam kantor. (3) hubungan dengan atasan yang terjadi di lingkungan perlu diperhatikan dengan cara mengubah gaya kepemimpinan atau menciptakan komunikasi aktif dua arah.

REFERENSI

- Afrizal, Poundra Rizky., Mochammad Al Musadieg, Ika Ruhana. 2014. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.8, No.1, pp. 1-10.
- Al-Zoubi, Marwan T., 2012. The Shape Of The Relationship Between Salary and Job Satisfaction : A Field Study. *Faculty of Arts Department of Psychology*, Vol.7, No. 3, pp. 1-12.
- Ardakani, Mehdi Behjati, Mehdi Zare, Sakineh Mahdavi, Mohsen Ghezavati, Hossein Fallah, Gholam Hossein Halvani, Shahram Ghanizadeh and Alireza Bagheraat. 2013. Relation between Job Stress Dimensions and Job Satisfaction in Workers of a Refinery Control Room. *Journal of Community Health Research*, Vol.1, No.3, pp. 198 – 208.

- Ashraf, Muhammad, Nawaz Ahmad, Omar Ahmed Shaikh and Saleem Raza Bhatti. 2014. Emotional Intelligence and Job Satisfaction among employees of service sector in Pakistan. *International Journal of Innovative Research & Development*, Vol.3, No.5, pp. 205-214.
- As'ad, 2004. *Psikologi Industri Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Penerbit Liberty.
- Bemana, Simin., Hamidah Moradi., Mohsen Ghasemi., Sayed Mehdi Taghavi dan Amir Hosain Ghayoor. 2013. The Relationship among Job Stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran. *World Applied Sciences Journal*, Vol.22, No.2, pp.233-238.
- Blegen, M.A. 1993. Nurses job satisfaction: a meta-analysis of related variables. *Nursing Research*, 42, 36-41.
- Boles, J., Madupalli R., Rutherford, B. and Wood J.A. 2007. The relationship of facets of sales person job satisfaction with affective organizational commitment. *Journal of Business and Industrial Marketing*, Vol. 22, No. 5, pp. 311-321.
- Bowen, P., Keith Cattell and Kathy Michell. 2008. Job satisfaction of South Africa quantity surveyors. *Journal of Engineering, Design and Technology*, Vol. 6, No. 2, pp. 124-144.
- Çekmecelioğlu, Hülya Gündüz, Ayşe Günsel, Tuğçe Ulutaş. 2012. Effects Of Emotional Intelligence On Job Satisfaction: An Empirical Study On Call Center Employees. *Journal of Social and Behavioral Sciences*, 58, 363-369.
- Darvish, Hassan., Ali Akbar Nasrollahi. 2011. Studying the Relations between Emotional Intelligence and Occupational Stress: A Case Study at PayameNoor University. *Economic Sciences Series*, Vol. 1., No.2. (9), pp. 38 – 49.
- Ghozali, Imam. 2008. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J.L. 2003. *Struktur Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Goleman, Daniel. 2002. *Working With Emotional Intelligence*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, Daniel. 2007. *Emotional Intelligence – Kecerdasan Emosional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Goswani, Kakali., Rita Rani Talukdar. 2013. Relation between Emotional Intelligence and Job stress among engineer's at Managerial level at Public sector organization. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, Vol. 7, Issue 3 . (I), pp. 44-47.
- Greenberg, Jerald dan Robert A. Baron. 2003. *Behavior in Organization, Eight Edition*. Prentice Hall, New Jersey.
- Handoko, H. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- Hasibuan, S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hidayati, Reni., Yadi Purwanto., Susatyo Yuwono. 2008. Kecerdasan Emosi dan Stres Kerja dengan Kinerja. *Jurnal Psikologi*, Vol.12., No.1., pp. 91-96.
- Irvine, D.M., & Evans, M.G. 1995. Job satisfaction and turnover among nurses: integrating research findings across studies. *Nursing Research*, 44, 246-253.
- Istijanto. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jaya, Maryana, Kuswandi., Dedi Mulyadi, Eman Sulaeman. 2012. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang. *Jurnal Manajemen*. Vol. 10., No.1., pp. 1038 – 1045.
- Judge, Timothy A., Ronald F. Piccolo, Nathan P. Podsakoff, John C. Shaw, Bruce L. Rich. 2010. The relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature. *Journal of Vocational Behavior*, 77, pp. 157 – 167.
- Karambut, Christien,A., Eka Afnan T. Noormijati. 2012. Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol. 10.3(9), pp.655-668.
- Khatibi, A., H. Asadi, dan M. Hamidi. 2009. The Relationship Between Job Stress and Organizational Commitment in National Olympic and Paralympic Academy. *World Journal of Sport Sciences*, Vol.2, No.4, pp. 272 – 278.
- Kreitner, Robert and Angelo Kinicki, 2001. *Organizational Behavior. Fifth Edition*. Irwin McGraw-Hill.

- Kuei-Yun Lu, Chang LC, Wu HL. Relationships between professional commitment, job satisfaction, and work stress in public health nurses in Taiwan. *Journal of Professional Nursing*. 2007; 23(2):110-6.
- Luthans, Fred. 2005. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mansoor, Muhammad., Mohammad Ali Jinnah., SabtainFida., SaimaNasir., Zubair Ahmad. 2011. The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction A Study on Telecommunication Sector of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*. Vol. 2., No. 3., pp. 50-56.
- Martin, Anthony Dio. 2005. *Smart Emotion (Membangun Kecerdasan Emosi)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Mayuran, logendran. 2013. Impact Of Emotional Intelligence On Stress Management: Study Of Schools With Bank In Jaffna District. *Journal of Commerce and Management Perspective*. Vol. 2., No.6., pp. 67-71.
- McLeod, Raymond, Jr & schell, George P, 2008. *Sistem Informasi Manajemen, Edisi 10*, Terjemahan oleh Ali Akbar Yulianto dan Afia R. Fitriati, Salemba Empat, Jakarta
- Michael, H., and Andreas, M.K 2004. *A Beginner's Guide to Partial Least Square Analysis*. Lawrence Erlbaum Association, Inc.
- Mousavi, Seyyed Hossein Mousavi., Saeed Yarmohammadi., Ayoub Bani Nosrat., Zabiholah Tarasi. 2012. The Relationship Between Emotional Intelligence and Job Satisfaction of Physical Education Teachers. *Annals of Biological Research*. 3 (1), pp. 736-745.
- Mulyadi.2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nahar, Lailun., Afroza Hossain., Abdur Rahman., ArunavoBairagi. 2013. The Relationship of Job Satisfaction, Job Stress, Mental Health of Government

- and Non-Government Employees of Bangladesh. *Journal of Psychology*. Vol.4, No.6,pp. 520-525.
- Nezad, Farzaneh Setoodeh., Mohammad Reza Bahramzade. 2013. Relationship between emotional intelligence and job satisfaction. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, Vol.2, No. 3 (s),pp. 979-984.
- Nikolaou, I., & Tsaousis, I. 2002. Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), pp. 327–342.
- Noe, Raymond A., et.al. 2006. *Human Resources Management*. Mc.Graw-Hill.New York.
- Puspasari, Septya. 2011. Gambaran Kepuasan Kerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum DKI Jakarta (PAM Jaya).*Jurnal Psikologi*. Vol.9, No.2 (12). pp. 60-70.
- Priyoto, 2014.*Konsep Manajemen Stres*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen dan Judge, Timothy. 2008. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, Budi. 2015. *Teknik Praktir Analisis Data Penelitian Sosial dan Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Setyono, Agus., Mudji Raharjo, Rini Nugraheni, Edy ahardja. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Job Stress Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Salesman. Vol. 4, No. 2.pp. 70-80.
- Siagian, Sondang. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Shooshtarian, Zakieh., Fatemeh Ameli., Mahmood Amini Lari. 2013. The Effect of Labor's Emotional Intelligence on Their Job Satisfaction, Job Performance and Commitment. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, Vol.6, No.1, (1).pp: 27-43.

- Stamps, P.L., & Piedmonte, E.B. 1986. Nurses and Work Satisfaction: An Index for Measurement. Ann Arbor , Michigan : Health Administration Press Perspectives.
- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharso, Puguh. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*. Jakarta: Indeks.
- Supriyanto, Achmad Sani dan Eka Afnan Troena.2012. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Kinerja Manajer (Studi di Bank Syari'ah Kota Malang).*Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 10, No.4, pp. 693-709.
- Suroso, Arif Imam & Rotua Siahaan. 2006. Pengaruh Stres Kerja Dalam Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Agribisnis PT. NIC. *Jurnal Manajemen Agribisnis*, Vol. 3, No.1, pp. 19-30.
- Suwatno dan Priansa.2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik & Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Rahim, Saddam Hussain. 2010. Emotional Intelligence and Stress: An Analytical Study of Pakistan Banks. *Journal of Trade, Economics and Finance.*, Vol.1, No.2, pp. 195-199.
- Tunjungsari, Peni. 2011. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi di Kantor Pusat PT. Pos Indonesia Bandung). Vol.1., No.1.
- Tripathi, Pawan Kumar., Malay Triwari., Sarvendu Tiwari., Kuldeep Kumar Singh. 2013. Emotional Intelligence As A Significant Variable For Job Satisfaction Of The Employee In The Organizations: A Conceptual Study. *Journal of Management and Science*.Vol.3, Issue1, pp.121-127.
- Vinokur-Kaplan, D. 1991.Job satisfaction among social workers in public and voluntary child welfare agencies.*Child Welfare*, 70 (1), 81-91.