

---

**ANALISIS PENGARUH FITUR STRES KERJA PADA KEPUASAN KERJA  
DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI  
(Studi pada karyawan PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surakarta)**

**Adnan Agus Raharjo**  
**Fakultas Ekonomi UNS Surakarta**  
*Email: adnan.elbebo@gmail.com*

**ABSTRACT**

*The main objective of this study was to determine the effect of a variable occupational stress features on job satisfaction of employees with variable moderated by emotional intelligence. The population in this study were 40 employees PT. Bank Tabungan Negara branch office Surakarta and they were taken all to be the subject of the research. Analytical methods used are Moderated Regresion Analysis. The results of this study are as follows. First, physiological stress did not significantly effect job satisfaction. Second, psychological stress have a negative influence on job satisfaction. Third, stress is a significant physiological effect on job satisfaction with emotional intelligence and moderated by the Fourth, affect psychological stress on job satisfaction and not moderated by moderation emotional intelligence.*

**Keywords:** *Features work stress, Psychological Stress, Physiological Stress, job satisfaction, emotional intelligence.*

Era globalisasi seperti sekarang ini, persaingan di dunia perbankan semakin ketat, agar dapat lebih unggul dalam persaingan perusahaan harus memiliki kinerja yang lebih baik. Hal ini tergantung pada seberapa keunggulan perusahaan tersebut dikelola oleh para manajer dan para pengambil kebijakan. Untuk mencapai kinerja yang lebih baik perusahaan harus dapat memanfaatkan sumberdaya yang ada di dalamnya termasuk memaksimalkan fungsi sumberdaya manusia. Secara umum sumberdaya manusia bertujuan meningkatkan kinerja perusahaan melalui pembentukan sumberdaya manusia yang handal.

Sumberdaya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam organisasi, karena kualitas organisasi sendiri sangat tergantung pada kualitas sumberdaya manusia sebagai karyawan dan pelaku layanan dalam suatu organisasi (Susanto, 2001). Pada dasarnya untuk mendapatkan sumberdaya manusia yang sesuai dengan kebutuhan, diperlukan suatu strategi dalam mengelola sumberdaya manusia. Pengelolaan sumberdaya manusia yang baik akan memberikan kemajuan bagi

---

perusahaan terutama dalam menghadapi situasi dan kondisi yang selalu berubah dan berkembang.

Salah satu cara mengelola sumberdaya manusia yaitu dengan mengelola stres kerja yang dialami karyawan. Stres merupakan salah satu masalah dalam pekerjaan. Stres adalah konsep multidimensional yang secara bahasa diambil dari kata latin *stringere* ([www.dictionary.com](http://www.dictionary.com)) artinya menarik dengan ketat, menunjukkan kesulitan atau kesusahan. Stres seringkali terjadi ketika fisik dan emosional seseorang tidak sesuai atau tidak dapat mengatasi tuntutan, hambatan dan/atau kesempatan kerja (Ugoji & Isele, 2009)

Stres sebagaimana dikutip oleh Ismail *et al.*, (2010) dibagi menjadi dua tipe utama yaitu *eustres* (stres yang baik) dan *distres* (stres yang buruk). Individu yang mengalami *eustres* akan mampu memenuhi tuntutan kerja dan ini dapat membantu meningkatkan kehidupan kerja yang positif (misalnya kepuasan dan nilai moral positif). Sebaliknya, individu yang mengalami *distres* tidak akan mampu memenuhi tuntutan kerja dan ini dapat mendorong mereka untuk menurunkan kualitas kehidupan kerja (misalnya, ketidakpuasan dan nilai moral yang negatif).

Seaward (2005) membagi fitur stres kerja dalam konteks organisasional menjadi dua dimensi utama: stres fisiologis dan stres psikologis. Stres fisiologis seringkali dinilai sebagai reaksi fisiologis tubuh (sakit kepala, migrain, nyeri abdominal, lethargis, sakit punggung, nyeri dada, kelelahan, palpitasi jantung, gangguan tidur dan nyeri otot, dan juga perubahan dalam pola makan, minum, tidur dan merokok). Pada sisi lain, stres psikologis seringkali dipandang sebagai reaksi emosional (kegelisahan dan terjadinya depresi, pengasingan kerja, kekerasan, depresi, ketegangan, kemarahan, kegelisahan, gugup, iritabilitas dan frustrasi) yang dialami oleh individu sebagai akibat dari stimulan di tempat kerja. Jika karyawan tidak dapat mengendalikan stres psikologis dapat berpengaruh negatif pada sikap dan perilaku kerja mereka (kepuasan, komitmen, produktivitas, kualitas dan kesehatan) di tempat kerja.

Stres fisiologis (Slowik, 2011) merupakan bentuk khusus dari stres yang mengacu pada konsekuensi dari kegagalan tubuh manusia dalam merespon dengan tepat beban dari stimulus fisik. Stres ini merupakan alarm keadaan, resistensi jangka pendek sebagai mekanisme koping (cara yang dilakukan individu dalam menyelesaikan

---

---

masalah, menyesuaikan diri dengan perubahan, serta respon terhadap situasi yang mengancam) dan kelelahan. Stres fisiologis diakibatkan karena ketidakmampuan tubuh manusia dalam merespon. Beberapa tanda dan gejala stres fisiologis seperti lekas marah, ketegangan otot, ketidakmampuan untuk berkonsentrasi dan berbagai reaksi fisik, seperti sakit kepala dan detak jantung cepat. Stres dalam keadaan tertentu dapat berdampak positif, *eustress* misalnya, dapat mendorong aktivasi sumber daya internal untuk memenuhi tantangan dan mencapai tujuan.

Stres kerja yang kronis juga dapat menimbulkan persoalan dan gangguan kejiwaan bagi individu, yang semuanya akan berpengaruh pada rendahnya konsentrasi, kebingungan dan penurunan daya ingat. Jika individu tidak dapat merubah atau menghindari dari stres kerja, akan menderita berbagai gangguan psikologis, serta mengalami kebosanan, apatis, ketidakpuasan kerja, kegelisahan, depresi, dan gangguan emosional (Cook, 1997)

Menurut Rahim (1996) setiap individu yang ditempatkan pada kondisi-kondisi lingkungan yang sama mungkin menunjukkan tanggapan psikologis yang berbeda. Beehr, Waldman dan Mc Daniel (2000) mendefinisikan stres psikologis sebagai tanggapan psikologis yang mempengaruhi seseorang dengan berbagai cara yang berbeda dan dengan berbagai akibat, tergantung pada kondisi individu yang bersangkutan. Beberapa stres psikologis juga dipelajari sebagai pengaruh dalam kerja, termasuk ketidakpuasan kerja, depresi, kecemasan, sensitif, emosional dan kejenuhan kerja. Tekanan kerja menurut Beehr *et al.*, (2000) adalah merupakan faktor dalam pekerjaan yang berdampak pada stres psikologis, keengganan dan reaksi berbahaya yang memungkinkan dalam individu.

Dalam pengertian perspektif *eustres*, stres pekerjaan terjadi ketika pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan sikap karyawan dapat mengatasi atau sesuai dengan tuntutan dan tekanan kerja dalam organisasi. Dalam situasi demikian dapat meningkatkan kemampuan karyawan untuk mengelola stres fisiologis dan psikologis mereka. Sebaliknya, dalam perspektif *distres*, stres pekerjaan muncul ketika pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan sikap karyawan tidak dapat mengatasi atau tidak sesuai dengan tuntutan dan tekanan pekerjaan dalam organisasi. Sebagai akibatnya, ini bisa menurunkan kemampuan karyawan untuk mengendalikan dan

---

mengelola stres fisiologis dan psikologis, seperti gangguan dalam proses kerja tubuh mereka, dan tidak dapat memenuhi kewajiban dan tanggung jawab sebagai anggota suatu organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Fairbrother dan Warn (2003) menunjukkan bahwa kemampuan karyawan untuk mengelola stres fisiologis dan psikologis bisa mempunyai dampak signifikan pada kepuasan kerja. Menurut perspektif perilaku organisasional (Kreitner & Kinicki, 2007), kepuasan kerja secara luas diuraikan sebagai hasil persepsi karyawan atau penilaian terhadap pekerjaan mereka yang dapat menciptakan suasana yang menyenangkan, reaksi positif dan kecenderungan aksi terhadap kerja. Dalam model stres pekerjaan menurut Antoniou, Davidson dan Cooper (2003), menyimpulkan bahwa kemampuan karyawan yang dengan benar mengendalikan dan mengelola stres fisiologis dan psikologis dalam menjalankan pekerjaan dapat menghasilkan kepuasan kerja yang lebih tinggi dalam organisasi. Temuan ini signifikan, tetapi ketidakkonsistennya pengaruh stres pekerjaan terhadap kepuasan kerja dalam situasi yang berbeda tidak dijelaskan.

Studi yang mengejutkan dilakukan oleh Quoidah dan Hansenne (2009) yang mengungkapkan bahwa pengaruh stres pekerjaan terhadap kepuasan kerja tidak konsisten jika kecerdasan emosional individual muncul dalam organisasi. Jika seorang karyawan memiliki kecederaan emosional yang tinggi maka stres kerja tidak akan menurunkan kepuasan kerja karena karyawan tersebut mampu mengendalikan dan mengelola stres kerja, sedangkan karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah maka stres kerja dapat menurunkan kepuasan kerja karena karyawan tersebut tidak dapat mengendalikan dan mengelola stres kerjanya (Kafetsios & Zampetakis, 2008).

Menurut Goleman (2001) kecerdasan emosional terbentuk berdasarkan dua komponen yang saling berkaitan yaitu kompetensi interpersonal dan kompetensi intrapersonal. Kompetensi interpersonal (seberapa baik orang berinteraksi dengan orang lain) yang meliputi dua elemen, misalnya empati dan ketrampilan sosial sedangkan kompetensi intrapersonal (seberapa baik orang mengelola dirinya sendiri) yang terdiri atas tiga elemen, misalnya, kesadaran diri, regulasi diri dan motivasi. Dengan demikian kecerdasan emosional merupakan sekelompok kemampuan, kompetensi dan

---

keterampilan non-kognitif, dan juga bentuk kecerdasan sosial yang akan meningkatkan kemampuan seseorang mengidentifikasi emosi, menggunakan emosi untuk memandu pikiran dan tindakan, memahami dan mengelola emosi, dan untuk meningkatkan pertumbuhan emosional dan intelektual. Sebagai akibatnya, kecerdasan emosional dapat mendorong karyawan untuk dengan benar mengelola tuntutan dan tekanan eksternal.

Sebagaimana dikutip oleh Ismail *et al.*, (2010) kecerdasan emosional juga memberikan peranan penting dalam pencapaian kepuasan kerja. Kecerdasan emosional diperlukan karyawan untuk mengurangi terjadinya stres kerja. Kecerdasan emosional dapat mengurangi beban atau permasalahan yang dihadapi seseorang sehingga dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan model dukungan yang dihasilkan dari interaksi pribadi yang melibatkan salah satu atau lebih aspek emosi, penilaian, informasi, dan instrumen sehingga dapat mereduksi beban yang diterima individu. Apabila seorang karyawan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi maka akan mengelola stres kerja yang dihadapi dengan baik dan memandang stres kerja dengan cara yang berbeda sehingga dapat memberikan dampak yang positif terhadap karyawan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Untuk memperoleh kepuasan kerja yang optimal pada seorang individu maka perlu dibutuhkan suatu kecerdasan emosional, sehingga tingkat stres fisiologis dan psikologis tidak menurunkan kepuasan kerja jika karyawan benar bisa mengelola emosi dirinya dan emosi karyawan lainnya dalam suatu organisasi (Quoidah & Hansene, 2009).

Penelitian ini mengambil obyek di sebuah bank pemerintah yaitu PT. Bank Tabungan Negara. Penelitian ini memilih Bank BTN sebagai obyek penelitian didasarkan terjadinya perubahan di Bank BTN di antaranya perubahan pada sistem kerja komputerisasi yang terintegral dengan pusat, pengembangan produk-produk dana dan kredit, perubahan strategi pelayanan semacam kredit tanpa agunan dan perubahan-perubahan lain sehingga berimbas pada perilaku karyawan yang dapat memunculkan potensi stres dan berakibat pada kepuasan kerja masing-masing individu karyawan.

---

## **TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **1. Fitur Stres kerja dan kepuasan kerja**

Spector dan Goh (2001) mengungkapkan bahwa individu yang merasakan kesulitan ketika berhadapan dengan kejadian dalam lingkungan tertentu bisa mengalami stres pekerjaan. Sedangkan Cannon-bard menyatakan bahwa orang yang mengalami stres fisiologis (misalnya, serangan jantung) bisa secara bersamaan mengalami stres psikologi (misalnya, penyakit mental). Kemudian, konsep tersebut diperluas oleh Mueller dan Maluf (2002) bahwa tingkat stres fisik seseorang akan dapat memprediksikan respon biologis seseorang. Misalnya, orang yang dapat menurunkan tingkat stres fisiknya akan lebih mengalami respon biologis yang lebih positif dibandingkan dengan orang yang seringkali mempunyai tingkat stres fisik yang tinggi, sehingga seseorang yang dapat menurunkan tingkat stres fisik bisa mengakibatkan kepuasan kerja yang tinggi.

Ursin dan Eriksen (2004) menyatakan bahwa perasaan putus asa seseorang, tak berdaya dan ketidakmampuan untuk mengatasi situasi yang menyulitkan dapat mendorong kesehatan emosional yang rendah, yang menurut potensinya dapat mengakibatkan perasaan frustrasi, penyesalan dan putus asa. Misalnya, jika seseorang merasa bahwa dia tidak mampu mengatasi kondisi yang sulit, maka dapat memunculkan perasaan kecewa terhadap pekerjaan.

Sebagaimana dikutip dalam Bokti dan Tholib (2009) stres kerja dapat menurunkan produktivitas, meningkatkan kesalahan dan kecelakaan di tempat kerja, mendorong pekerja untuk membolos, memiliki moral rendah, meningkatkan konflik dengan karyawan lain dan menyebabkan masalah fisik serta emosional sehingga akhirnya miskin kepuasan hidup. Tingginya kadar stres kerja berkaitan erat dengan rendahnya tingkat kepuasan kerja, hal ini sesuai dengan pendapat Fairbrother dan Swarn (2003) bahwa stres kerja berhubungan negatif dengan kepuasan kerja, selain itu tekanan pekerjaan secara negatif merupakan prediktor paling penting dari kepuasan kerja. Hal ini diperkuat dengan penelitian oleh Fadhilah (2010) bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan.

Temuan dari penelitian Ismail *et al* (2010) bahwa kemampuan karyawan untuk mengatasi stres fisiologis (misalnya, beban kerja, kondisi kerja, kesehatan fisik dan jam kerja) dan stres psikologi (misalnya, hubungan di tempat kerja, dukungan, kesehatan mental dan pemikiran positif) telah meningkatkan kepuasan kerja di tempat kerja. Sedangkan penelitian Ismail, Amy dan Yunus (2009) menunjukkan bahwa stres fisiologis secara signifikan berpengaruh pada kepuasan kerja dan stres psikologis tidak secara signifikan berpengaruh pada kepuasan kerja. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat stres fisiologis telah meningkatkan kepuasan kerja, dan tingkat stres psikologis tidak menurunkan kepuasan kerja. Berdasarkan teori tersebut, dapat dihipotesiskan bahwa:

H1 : Stres fisiologis berpengaruh pada kepuasan kerja.

H2 : Stres psikologis berpengaruh pada kepuasan kerja.

## **2. Kecerdasan Emosional sebagai variabel moderator**

Menurut Goleman (2003) teori kecerdasan emosional biasanya menjelaskan bahwa individu yang mempunyai kompetensi antar-pribadi dan intrapersonal dapat dengan baik mengelola emosi mereka (misalnya, kesadaran diri, pengaturan diri dan motivasi) dan emosi karyawan lain (misalnya, empati dan kemampuan sosial) untuk mengatasi tantangan lingkungan. Sedangkan menurut Bar-On sebagaimana dikutip oleh (Ismail *et al.*, 2010) mengungkapkan bahwa tingkat kecerdasan emosional akan meningkatkan kompetensi individual dan ini bisa membantu menurunkan tuntutan dan tekanan eksternal, dan juga meningkatkan ketenangan seseorang.

Sebagaimana dikutip oleh (Ismail *et al.*, 2010) bahwa tingkat kecerdasan emosional akan meningkatkan kompetensi individu dan ini dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk menurunkan situasi stres dan meningkatkan sikap dan perilaku individu yang positif. Jadi, karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dapat menurunkan fitur stres kerja, akibatnya akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Aplikasi teori kecerdasan emosional dalam stres di tempat kerja menunjukkan bahwa kemampuan karyawan yang dengan baik mengelola kemampuan interpersonal dan intrapersonal akan meningkatkan kemampuan mereka

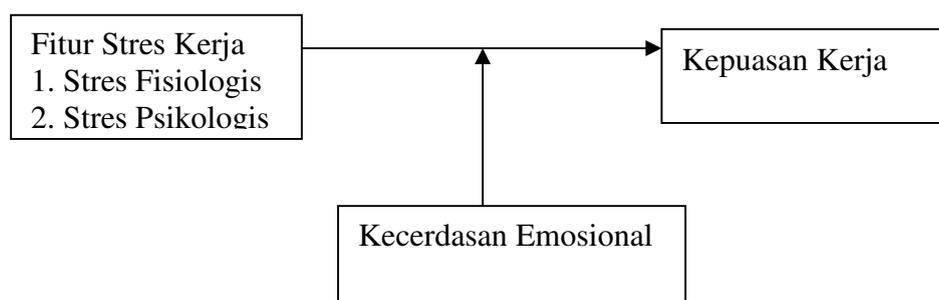
untuk mengatasi stres fisiologis dan psikologis dalam menjalankan pekerjaan. Sebagai akibatnya, ini bisa mengakibatkan hasil personal positif yang lebih tinggi, seperti kepuasan kerja di tempat kerja. Dengan demikian, tingkat stres fisiologis dan psikologis tidak menurunkan kepuasan kerja jika karyawan benar bisa mengelola emosi dirinya dan emosi karyawan lainnya dalam suatu organisasi (Guleryuz *et al*, 2008). Dari beberapa teori di atas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3: Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stres fisiologis pada kepuasan kerja.

H4: Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stres psikologis pada kepuasan kerja.

### Rerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian tersebut, maka rerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 1**  
**Rerangka Pemikiran**  
**Sumber : Ismail *et al.*, (2010)**

## METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank BTN Cabang Surakarta. Ada pun jumlah karyawan Bank BTN Cabang Surakarta sebanyak 40 orang. Penentuan besarnya sampel yang akan diambil dalam penelitian ini, akan menggunakan acuan pendapatnya Arikunto (2002) yang menyatakan apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi atau penelitian sensus. Dikarenakan penelitian ini adalah penelitian populasi maka yang

menjadi anggota sampel adalah seluruh karyawan Bank BTN Cabang Surakarta sebanyak 40 orang.

### **Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Definisi operasional dan pengukuran variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **Fitur Stres Kerja**

Fitur Stres Kerja diukur dengan menggunakan 7 item pertanyaan kuisioner yang diambil dari Abbe, (2008).

2. **Kepuasan Kerja**

Kepuasan Kerja diukur dengan menggunakan 6 item pertanyaan kuisioner yang diambil dari Lee, (2000).

3. **Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan Emosional diukur dengan menggunakan 16 item pertanyaan kuisioner yang diambil dari Wisker, (2011).

Dengan menggunakan *Itemized Rating Scale* sebagai berikut :

1 = setuju	skor 4
2 =Cukup setuju	skor 3
3 = Kurang setuju	skor 2
4 = Tidak setuju	skor 1

### **Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen**

#### **1. Uji Validitas Instrumen**

Pengujian validitas instrumen yang digunakan adalah *Confirmatory Factor analysis* (CFA) dengan bantuan *software* SPSS versi 16.00., dimana setiap item pertanyaan harus mempunyai *factor loading* yang  $\geq 0,50$ .(Ghozali 2001).

#### **2. Uji reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2001).

Kriteria *Cronbach Alpha* yang lain dikemukakan oleh Sekaran (2006) sebagai berikut :

- a. Nilai Alpha 0.8 – 1.0 dikategorikan reliabilitas baik.
- b. Nilai Alpha 0.6 – 0.79 dikategorikan reliabilitas dapat diterima.
- c. Nilai Alpha  $\leq 0.6$  dikategorikan reliabilitas kurang baik.

### Uji Hipotesis

Untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, digunakan analisis Regresi Linear Berganda. Untuk menguji pengaruh moderasi menggunakan *Moderated Regression Analysis (MRA)*, yaitu merupakan aplikasi khusus regresi linear berganda dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi atau perkalian dua variabel atau lebih variabel independen (Ghozali, 2001).

Pengujian hipotesis 1 dan hipotesis 2 dalam penelitian ini menggunakan model regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 - \beta_1 X_1 - \beta_2 X_2 + e$$

Dimana;

Y = Kepuasan kerja

$\beta_0$  = Konstanta

$X_1$  = Stres Fisiologis

$X_2$  = Stres Psikologis

$\beta_{1,2}$  = Koefisien regresi

$e$  = *Error disturbance*

Pengujian hipotesis 3 dan 4 dalam penelitian ini menggunakan model regresi sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 - \beta_1 X_1 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_1 * X_3 + e$$

$$Y = \beta_0 - \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_5 X_2 * X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan kerja

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$  = Koefisien regresi

$X_1$  = stres fisiologis

$X_2$  = stres psikologis

$X_3$  = kecerdasan emosional

$X_1 * X_3$  = interaksi stres fisiologis dan kecerdasan emosional  
 $X_2 * X_3$  = interaksi stres psikologis dan kecerdasan emosional  
 $e$  = *Error disturbance*

Keseluruhan analisis dan pengujian statistik dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu perangkat lunak *SPSS 16 for Windows*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh stres fisiologis dan stres psikologis pada kepuasan kerja

Untuk menguji pengaruh stres fisiologis dan stres psikologis pada kepuasan kerja dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai persamaan berikut ini :

$$Y = \beta_0 - \beta_1 X_1 - \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 22.022 - 0.113X_1 - 0.525X_2$$

Hasil uji regresi stres fisiologis dan stres psikologis pada kepuasan kerja disajikan pada Tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Regresi**  
**Stres Fisiologis dan Stres Psikologis pada Kepuasan Kerja**

Variabel	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients B	t-statistik	Sig
Konstanta	22.022	-	12.586	0.000
Stres Fisiologis	-0.191	-0.113	-0.793	0.433
Stres Psikologis	-0.824	-0.525	-3.684	0.001
<i>Adjusted R<sup>2</sup></i>	0.290			

*Sumber : Data Primer yang Diolah, 2011*

Hasil pengujian regresi pada Tabel 1 menunjukkan bahwa koefisien regresi stres fisiologis sebesar -0.113 dan signifikansinya 0.433. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama ( $H_1$ ) **tidak didukung**. Artinya, stres fisiologis tidak signifikan berpengaruh pada kepuasan kerja karena signifikansinya  $> 0.05$ . Sedangkan koefisien regresi stres psikologis sebesar -0.525 dan signifikansinya 0.001. Pengujian tersebut memberikan hasil yang signifikan ( $p < 0.05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa stres psikologis signifikan berpengaruh pada kepuasan kerja.

Hal ini menunjukkan bahwa **Hipotesis 2 didukung**. Pada pengujian tersebut menunjukkan nilai *adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0.290, artinya bahwa variabel stres fisiologis dan stres psikologis mampu menjelaskan variasi perubahan variabel kepuasan kerja sebesar 29.0%, dan sisanya sebesar 71.0% diterangkan oleh sebab-sebab di luar model. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Ismail *et al.* (2010).

## 2. Pengaruh stres fisiologis pada kepuasan kerja dengan dimoderasi oleh kecerdasan emosional

Hipotesis ketiga menguji peranan kecerdasan emosional yang memoderasi pengaruh stres fisiologis pada kepuasan kerja. Untuk menentukan peranan kecerdasan emosional yang memoderasi pengaruh stres fisiologis pada kepuasan kerja digunakan *Moderated Regression Analysis*. Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai persamaan berikut ini :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_1 * X_3 + e$$

$$Y = 2.314 + 0,663X_1 + 0,636X_3 + 0.727X_1 * X_3$$

Hasil uji *Moderated Regression Analysis* (MRA) kecerdasan emosi pada kepuasan kerja dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2  
Hasil Uji *Moderated Regression Analysis* (MRA)  
Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stres fisiologis pada kepuasan kerja

Variabel	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients B	t-statistik	Sig
Konstanta	2.314	-	0.238	.813
Stres Fisiologis	1.126	0.663	0.624	.537
Kecerdasan emosional	0.352	0.636	1.650	.108
Interact X <sub>1</sub> *X <sub>3</sub>	0.032	0.727	2.751	.046
<i>Adjusted R<sup>2</sup></i>	0.207			

Hasil Uji *Moderated Regression Analysis* (MRA) pada Tabel IV.13 menunjukkan bahwa koefisien variabel *interact X<sub>1</sub>\*X<sub>3</sub>* adalah sebesar 0.727 dan signifikansinya sebesar 0.046. Pengujian memberikan hasil yang signifikan ( $p < 0.05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan variabel yang memoderasi pengaruh stres fisiologis pada kepuasan kerja. Artinya, apabila kecerdasan emosional dalam organisasi meningkat, maka pengaruh stres fisiologis

pada kepuasan kerja akan semakin meningkat. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, maka hipotesis ketiga ( $H_3$ ) dalam penelitian ini **didukung**. Pada pengujian tersebut menunjukkan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0.207, artinya bahwa variabel stres fisiologis dengan dimoderasi oleh kecerdasan emosional mampu menjelaskan variasi perubahan variabel kepuasan kerja sebesar 20.7% dan sisanya sebesar 79.3% diterangkan oleh sebab-sebab di luar model. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Ismail *et al.* (2010).

### 3. Pengaruh stres psikologis pada kepuasan kerja dengan dimoderasi oleh kecerdasan emosional

Hipotesis keempat menguji peranan kecerdasan emosional yang memoderasi pengaruh stres psikologis pada kepuasan kerja. Untuk menentukan peranan kecerdasan emosional yang memoderasi pengaruh stres psikologis pada kepuasan kerja digunakan *Moderated Regression Analysis*. Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai persamaan berikut ini :

$$Y = \beta_0 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_5 X_2 * X_3 + e$$

$$Y = 19.641 - 1,616X_2 + 0,029X_3 - 1.120X_2 * X_3$$

Hasil uji *Moderated Regression Analysis* (MRA) kecerdasan emosional pada kepuasan kerja dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3  
Hasil Uji *Moderated Regression Analysis* (MRA)  
Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stres psikologis pada kepuasan kerja

Variabel	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients B	t-statistik	Sig
Konstanta	19.641		2.721	.010
Stres Psikologis	-2.535	-1.616	-1.793	.081
Kecerdasan emosional	.016	.029	.095	.925
Interact $X_2 * X_3$	-.041	-1.120	-1.228	.228
<i>Adjusted R<sup>2</sup></i>	0.247			

Hasil Uji *Moderated Regression Analysis* (MRA) pada Tabel IV.14 menunjukkan bahwa koefisien variabel *interact*  $X_2 * X_3$  adalah sebesar -1.120 dan signifikansinya sebesar 0.228. Pengujian memberikan hasil yang tidak signifikan ( $p > 0.05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa stres psikologis tidak secara signifikan berpengaruh pada kepuasan kerja dan tidak dimoderasi oleh kecerdasan emosional.

---

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, maka hipotesis keempat ( $H_4$ ) dalam penelitian ini **tidak didukung**. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Ismail *et al* (2010).

## SIMPULAN

### Simpulan

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan Ismail *et al.*, (2010). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada karyawan Bank BTN Cabang Surakarta mengenai pengaruh fitur stres kerja pada kepuasan kerja dengan dimoderasi oleh kecerdasan emosional, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres fisiologis tidak secara signifikan berpengaruh pada kepuasan kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa stres fisiologis yang dialami karyawan Bank BTN Cabang Surakarta tidak mempengaruhi kepuasan kerja.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres psikologis berpengaruh negatif pada kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi stres psikologis yang dialami oleh karyawan Bank BTN Cabang Surakarta, maka kepuasan kerja akan menurun atau sebaliknya, semakin rendah stres psikologis yang dialami oleh karyawan Bank BTN Cabang Surakarta maka semakin tinggi kepuasan kerja.
3. Berdasarkan uji *moderated regression analysis*, variabel stres fisiologis yang dimoderasi kecerdasan emosional pada kepuasan kerja berpengaruh positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin berat karyawan Bank BTN Cabang Surakarta mengalami stres fisiologis akan semakin puas bila karyawan mempunyai kecerdasan emosional yang semakin tinggi.
4. Berdasarkan uji *moderated regression analysis*, variabel stres psikologis yang dimoderasi kecerdasan emosional pada kepuasan kerja tidak secara signifikan berpengaruh, sehingga stres psikologis yang dialami oleh karyawan Bank BTN Cabang Surakarta pada kepuasan kerja tidak dimoderasi oleh kecerdasan emosional. Hal ini dapat diketahui bahwa kemampuan karyawan Bank BTN Cabang Surakarta dalam mengelola emosi dirinya sendiri dan emosi karyawan lainnya tidak mampu

---

meningkatkan kemampuan mereka untuk mengatasi stres psikologis dalam melaksanakan pekerjaan.

### **Keterbatasan Penelitian**

1. Objek amatan yang digunakan dalam studi ini hanya difokuskan pada karyawan Bank BTN Cabang Surakarta, sehingga berdampak pada generalisasi studi yang bersifat terbatas. Untuk mengaplikasi studi ini pada konteks yang berbeda, diperlukan kehati-hatian untuk mencermati jenis karakteristik variabel pada obyek yang dipelajari. Hal ini diperlukan agar tidak terjadi pembiasan hasil-hasil pengujian yang dapat berdampak pada kekeliruan dalam merumuskan kebijakan yang diambil.
2. Hasil penelitian ini hanya didasarkan pada jawaban responden atas kuesioner yang telah disebarakan sehingga data yang dikumpulkan sangat tergantung pada keseriusan, dan kejujuran responden.

### **Saran**

1. Ruang lingkup responden yang diambil hanya pada karyawan Bank BTN Cabang Surakarta. Keterbatasan ini mengisyaratkan perlunya studi-studi lanjutan untuk mengeneralisasi hasil-hasil yang diperoleh pada konteks yang berbeda dan lebih luas, sehingga konsep-konsep yang diuji dalam model dapat ditingkatkan validitas eksternalnya sehingga hasil-hasil penelitian ke depan dapat digeneralisasi ke dalam populasi yang lebih luas dan kondisi-kondisi lainnya yang mirip dan waktu yang berbeda yang lebih baik.
2. Hasil penelitian ini hanya didasarkan pada jawaban responden atas kuesioner yang telah disebarakan. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya juga menggunakan wawancara sebagai metode pengumpulan data untuk melengkapi kuesioner sehingga data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang keadaan yang sesungguhnya.
3. Hendaknya Bank BTN Cabang Surakarta memiliki suatu program konseling, program tersebut dapat membantu karyawan agar dapat menangani masalah dengan lebih baik, karena kebutuhan akan konseling terus meningkat dengan semakin berkembang dan kompleksnya kehidupan karyawan. Hal ini berkaitan erat pada

---

kepuasan kerja karyawan. Permasalahan yang dihadapi karyawan dapat bersumber dari pekerjaan ataupun di luar perusahaan. Program konseling ini adalah suatu proses komunikasi ke manajemen dan memberikan kesempatan kepada pembimbing konseling untuk menginterpretasikan masalah-masalah manajemen dan menjelaskan berbagai pandangan kepada karyawan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abbe, Omosefe Osarieme, 2008. *Modeling The Relationship Among Occupational Stress, Psychological/Physical Symptoms And Injuries In The Construction Industry*. Thesis. B.S., Berea College
- Antoniou, Davidson, dan Cooper, 2003. Occupational stress, job satisfaction and health state in male and female junior hospital doctors in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 18 No. 6, hal. 592-621.
- Asnawi, Jumadi. 2005. *Paradigma Baru Kecerdasan Manusia*. Diakses 02 Februari 2011. <http://groups.plnkalbar.co.id/mailman/listinfo/formiskat>
- Azwar, S. 2001. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Beehr, Terry A., Waldman, David A., and Mc. Daniel, Michael A. 2000, Work Stressor and Coworker Support as Predictors of Individual Strains and Job Performance. *Journal Organizational Behavior*, Hal. 391-405.
- Cook, C.W, Hunsker, P.L and Coffey, R.E. 1997. *Management and Organizational Behavior*. 2<sup>nd</sup> Edition, New York: Mc. Graw Hill
- Fairbrother dan Warn, 2003. Workplace dimensions, stress & job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 18 No. 1, hal. 8-21.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. 2001. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- , 2009. *Emotional Intelligence (terjemahan)*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Guleryuz, Guney, Aydin dan Asan, O. 2008. The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, Vol. 45 No. 11, hal. 1625-1635.

- 
- Hair, Joseph F. et al. 1998. *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc
- Handoko, T. H. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Ismail, Azman, Amy, Elizabeth, Kong dan Ju. 2010. Occupational Stress Features, Emotional Intelligence And Job Satisfaction: An Empirical Study In Private Institutions Of Higher Learning. *Journal Management Science*. Vol. 16 No. 5, hal. 5-33
- Ivancevich, Konpaske dan Matteson. 2007. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Edisi Ketuju. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Jogiyanto, H. M. 2004. *Metode Penelitian Bisnis :Salah Kaprah Dan Pengalaman – Pengalaman*. Yogyakarta : BPFE.
- Kerry Fairbrother, James Warn, 2003. Workplace dimensions, stress and job satisfaction, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 18 No. 1, hal. 8 – 21.
- Lee, Hyung-Ryong.2000. An Empirical Study of Organizational Justice as a Mediator of the Relationships among Leader-Member Exchange and Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intentionsin the Lodging Industry. *Dissertation submitted to the Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University in partial fulfillment of the requirement for the degree of doctor of philosophy*.
- Martoyo, S. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 4*. Yogyakarta: BPFE
- Millward, L. 2005. *Understanding occupational and organizational psychology*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Mohd Bakti, Nor Liyana dan Abu Talib, Mansor. 2009. A Preliminary Study on Occupational Stress and Job Satisfaction among Male Navy Personnel at a Naval Base in Lumut, Malaysia. *The Journal of International Social Research*. Volume 2 No. 9, hal. 299-307.
- Mueller dan Maluf. 2002. Time adaption to physical stress: A proposed “physical stress theory” to guide physical therapist practice, education, and research. *Physical Therapy*. Vol. 82 No. 4, hal. 383-403.
- Munandar, A. S. 2008. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Pua, P. & Ananthram, S. 2006. Exploring the Antecedents and Outcomes of Career Development Initiatives: Empirical Evidence from Singaporean Employees,
-

- 
- Research and Practice in Human Resource Management*, Vol 14, No 1, pp 112 - 142
- Quoidah dan Hansenne. 2009. The impact of trait emotional intelligence on nursing team performance and cohesiveness. *Journal of Professional Nursing*, Vol. 25 No. 1, hal. 23-29.
- Rahim, Afzalur, 1996. Stress Strains and Their Moderator : An Empirical Comparison Of Entrepreneurs and Managers. *Journal of Small Business Management*. Hal. 46-58.
- Robbins, P.S., 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- , 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Saputro, Ari Panca. 2005. *Pengaruh Dimensi-Dimensi Kecerdasan Emosional Terhadap Persepsi Kinerja dengan Iklim Organisasi Sebagai Variabel Moderator* (Studi Pada Pegawai Kantor Dinas Pertanian Kabupaten Semarang). Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta. Tidak Dipublikasikan.
- Seaward, B.L. 2005. *Managing stress: Principals & strategies for health & wellbeing*. Sudbury, Massachusetts: Jones & Bartlett Publishers.
- Sekaran, Umar. 2000. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Edisi Keempat. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Sekaran. 2003. *Metodologi Penelitian bisnis*. Jakarta: Indeks.
- Slowik, Guy. 2011. *What is Stress ?*. <http://ehealthmd.com/content/what-stress>. diakses tanggal 10 Juli 2011.
- Spector dan Goh. 2001. *The role of emotions in the occupational stress process*. New York: JAI.
- Sugiono. 2008. *Statistika untuk Penelitian*. Cetakan Keenam. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Susanto, Grace W. 2001, *Analisis Pengaruh Kinerja Organisasi, Komitmen Organisasi, dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus pada PMI Semarang)*, Tesis Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang. Tidak Dipublikasikan.
- Ugoji, E.I., & Isele, G. 2009. Stress management & corporate governance in Nigerian organizations. *European Journal of Scientific Research*, Vol. 27 No. 3, hal. 472-478.
-

Ursin dan Eriksen. 2004. The cognitive activation theory of stress. *Psychoneuroendocrinology*, Vol. 29, hal. 567-592.

Wisker, Zazli Lily. 2011. *The Effect Of Personality, Emotional Intelligence And Social Network Characteristics On Sales Performance: The Mediating Roles Of Market Intelligence Use, Adaptive Selling Behaviour And Improvisation*. Thesis. Waikito University.

Yulisubandi. 2009. *Kecerdasan emosi menurut Daniel Goleman*. Tersedia [online]: <<http://yulisubandi.blog.binusian.org/2011/08/01/kecerdasan-emosi-menurut-daniel-goleman/>>. Diakses pada tanggal 01 Agustus 2011.

www.dictionary.com