

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA PADA THE SEMINYAK BEACH RESORT AND SPA

**Ni Luh Putu Nuraningsih⁽¹⁾
Made Surya Putra⁽²⁾**

⁽¹⁾⁽²⁾Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
Email : chaak.segara@gmail.com/ +62 87 860 106 168

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja dan stres kerja pada *The Seminyak Beach Resort and SPA*. Sampel dari penelitian ini berjumlah 148 orang. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* yaitu *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *path analysis*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap stres kerja, kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap stres kerja.

Kata kunci : kecerdasan emosional, kepuasan kerja, stres kerja.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of emotional intelligence on job satisfaction and job stress at The Seminyak Beach Resort and SPA. Samples from this study amounted to 148 people. The sampling method used was probability sampling is simple random sampling. Data analysis techniques used in this research is path analysis. The analysis showed that emotional intelligence has positive influence on job satisfaction, job satisfaction negatively affect job stress, emotional intelligence negatively affect job stress.

Keywords : *emotional intelligence, job satisfaction, job stress.*

PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata di Bali sangat pesat seperti yang terjadi di daerah Kuta. Daerah seminyak mulai banyak dilirik oleh wisatawan karena Seminyak merupakan objek wisata terbuka dan perkembangannya mulai menarik wisatawan untuk berkunjung ke Seminyak. Seminyak sangat cocok bagi wisatawan yang ingin *shopping, fine dinning, SPA, private villa*, selain itu

Seminyak lebih disukai oleh para wisatawan yang mencari tempat menginap lebih *private*, tempat belanja yang menawarkan barang dagangan yang unik dan kelas atas, tempat perawatan SPA serta restoran mewah (Rentalmobil.net 2014) selanjutnya dijelaskan bahwa industri hotel dan SPA adalah industri yang selalu berhadapan langsung dengan para konsumen, oleh karena itu para karyawan yang berada di industri hotel dan SPA harus memiliki kecerdasan emosional.

The Seminyak Beach Resort And SPA salah satu hotel berbintang lima yang ada di kawasan Seminyak Bali. Perusahaan ini agar mampu bersaing harus benar-benar cermat dalam mengamati sumber daya manusia karena apabila perusahaan memiliki sumber daya yang bermutu maka perusahaan dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD dan beberapa karyawan di *The Seminyak Beach Resort And SPA* diperoleh informasi bahwa kepuasan kerja karyawan tergolong rendah. Indikator rendahnya kepuasan kerja dapat dilihat pada sistem pemberian gaji yang tidak sesuai dengan UMR dan kadang tidak sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Karyawan merasa ragu dengan kemampuan yang dimilikinya, serta pengawasan dari atasan serta kesempatan untuk maju dan dipromosikan masih sangat kurang. Kurangnya kordinasi antar rekan kerja yang membuat karyawan merasa tidak nyaman dalam bekerja. Indikasi karyawan mengalami stres kerja terbukti pada ketidakdisiplinan karyawan untuk menyelesaikan tugasnya tepat waktu. Arahan dari atasan minim diberikan sehingga karyawan merasa kebingungan. Tingkat keterlambatan karyawan menunjukkan rasa malas bekerja serta atasan

yang memiliki *mood* (suasana hati yang berubah-ubah) terkadang acuh dan jarang melakukan komunikasi dengan karyawan.

Dari uraian latar belakang diatas, maka didapatkan tujuan penelitian ini yaitu: 1) Untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada *The Seminyak Beach Resort and SPA*. 2) Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap stres kerja pada *The Seminyak Beach Resort and SPA*. 3) Untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja pada *The Seminyak Beach Resort And SPA*.

Stres kerja merupakan suatu gejala yang dapat mempengaruhi aktivitas kerja seseorang (Waspodo, dkk., 2013). Menurut Karambut dan Noormijati (2012) stres kerja yaitu suatu perasaan tertekan yang dialami seseorang dalam menghadapi pekerjaannya. Hidayati dkk. (2008) menyatakan setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi. Stres kerja merupakan ketegangan yang dialami seseorang karena tuntutan pekerjaan dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya tidak seimbang (Dewi, dkk., 2014). Karyawan akan mengalami stres karena karyawan menghadapi kendala, tuntutan dan peluang (Rini, 2010). Kesenjangan stres kerja merupakan permasalahan yang menimpa karyawan ditempat kerja yang timbul akibat ketegangan dari ketidakselarasan antara individu dengan lingkungannya (Tunjungsari, 2011). Mangkunegara (2008:157) berpendapat bahwa penyebab stres kerja antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab,

konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustasi dalam kerja. Faktor-faktor yang menyebabkan stres kerja yaitu beban kerja yang berlebihan, tekanan atau desakan waktu, kualitas supervisi yang kurang baik, iklim politis yang tidak aman, umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai, wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab, kemenduaan peran, frustasi, konflik antar pribadi dan antar kelompok, perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan, berbagai bentuk perubahan (Handoko, 2001:200). Menurut Rivai (2004:517-518) pendekatan stres kerja dapat dilakukan dengan cara pendekatan individual dan pendekatan perusahaan. Pendekatan individual meliputi meningkatkan keimanan, melakukan meditasi dan pernapasan, melakukan kegiatan olahraga, melakukan relaksasi, dukungan sosial dari teman-teman dan keluarga, menghindari kebiasaan rutin yang membosankan. Pendekatan perusahaan meliputi melakukan perbaikan iklim organisasi, melakukan perbaikan terhadap lingkungan fisik, menyediakan sarana olahraga, melakukan analisis dan kejelasan tugas, meningkatkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan, melakukan restrukturasi tugas, menerapkan konsep manajemen berdasarkan sasaran.

Kepuasan kerja dapat dikonseptualisasikan sebagai sikap individu terhadap pekerjaannya (Alam, 2009). Kepuasan kerja merupakan suatu kedaan yang berkaitan dengan reaksi emosional dan persepsi seseorang yang telah mendapatkan kebutuhan dan permintaan yang diinginkan dari pekerjaan yang telah dilakukan (Dizgah *et al.*, 2012). Swaminathan (2013) berpendapat bahwa

peningkatan kepuasan kerja akan mempengaruhi kualitas kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan faktor yang berkontribusi terhadap kesejahteraan fisik dan mental karyawan (Mohammad *et al.*, 2011). Kepuasan kerja memiliki arti penting bagi karyawan agar tercipta keadaan positif dilingkungan kerja (Indrawati, 2013). Omar dan Fauzi (2013) kepuasan menunjukkan bahwa sikap kita terhadap pekerjaan kita dengan memperhatikan perasaan kita, dan perilaku kita dalam bekerja. Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaan secara keseluruhan (Seniati, 2010). Ardana (2009:22) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu kompensasi, promosi, lingkungan fisik, lingkungan non fisik, dan karakteristik pekerjaan. Indikator kepuasan kerja dapat dilihat dari sembilan aspek menurut Spector (dalam Yuwono, 2005) yaitu kepuasan kerja yang berhubungan dengan kesempatan untuk kenaikan jabatan, kepuasan terhadap besarnya gaji, kepuasan terhadap diberlakukannya segala yang menjadi kebijakan perusahaan, kepuasan terhadap supervisi, kepuasan terhadap tunjungan lain diluar gaji, kepuasan terhadap adanya penghargaan saat mencapai sebuah prestasi, kepuasan terhadap jenis pekerjaan yang dibebankan, kepuasan terhadap lingkungan kerja dan rekan kerja. Menurut Strauss dan Sayler (dalam Jumari., 2013) ada lima dimensi kepuasan kerja seperti dijelaskan berikut ini ; 1) Gaji yaitu jumlah gaji atau upah yang diterima dan kelayakan imbalan tersebut. 2) Pekerjaan yaitu tingkat dimana tugas-tugas tersebut dianggap menarik dan memberikan peluang untuk belajar dan merima tanggung jawab. 3) Promosi yaitu tersedianya peluang-peluang untuk mencapai kemajuan dalam jabatan. 4) Supervisi yaitu

kemampuan supervisor untuk menunjukkan perhatian terhadap karyawan. 5) Rekan kerja yaitu tingkat kompetensi dan sikap bersahabat yang ditunjukkan oleh para rekan sekerja. Darmawati (2013) menyimpulkan bahwa indikator kepuasan kerja meliputi pekerjaan mereka, gaji, promosi, supervisi, rekan kerja serta keseluruhan pekerjaan yang mereka lakukan.

Salovey dan Mayer (dalam Respati *et al.*, 2007) kecerdasan emosional menggambarkan kemampuan seseorang dalam mengendalikan, menggunakan atau mengekspresikan emosi dengan suatu cara sehingga menghasilkan sesuatu yang baik. Sai *et al.* (2011) menyatakan seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan lebih mudah beradaptasi dengan lingkungan kerja. Kecerdasan emosional bersangkutan dengan kapasitas untuk menerima emosi, memahami informasi dari emosi, dan mampu mengatur emosi (Chamundeswari, 2013). Elias dan Jijo (2012) karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mampu mengembangkan strategi untuk mengatasi konsekuensi yang mungkin timbul dari stres. Kecerdasan emosional keluar jika seseorang menggunakan kompetensinya pada waktu dan tempat yang tepat (Safarnia *et al.*, 2011). Wong *et al.* (2005) dalam Fitriastuti (2013) orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mampu memahami dirinya sendiri dan emosi orang lain. Setiap individu dalam suatu organisasi memiliki emosi yang baik, cenderung memiliki kemauan dan meningkatkan kualitasnya dalam bekerja (Goleman, 2000). Menurut Mayer dan Salovey (dalam Gunduz *et al.*, 2012) kecerdasan emosional terdiri dari satu kemampuan untuk mengenali pengakuan emosional (*Emotional Recognition*) dan mengatur emosional (*Emotional*

Regulation). Menurut Goleman (2005) dalam Sumiyarsih (2012) membagi aspek kecerdasan emosional menjadi lima aspek dasar meliputi: Kesadaran diri, kemampuan mengetahui yang dirasakan. Pengaturan diri, kemampuan mengatur emosinya sendiri sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas. Motivasi, kemampuan menggunakan hasrat untuk menggerakan dan menuntun diri menuju sasaran. Empati, kemampuan merasakan perasaan orang lain dan mampu memahami perspektif orang lain. Keterampilan sosial, kemampuan untuk menanggapi emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, dapat berinteraksi atau bekerja sama dengan lancar. Ngirande *et al.* (2014) seorang pemimpin dengan kecerdasan emosional tinggi mampu merespon dengan tepat perilaku emosional dan stres kerja bawahannya.

Teori peristiwa afektif sebuah model yang menyatakan bahwa peristiwa-peristiwa ditempat kerja menyebabkan reaksi-reaksi emosional dibagian karyawan yang kemudian mempengaruhi sikap dan perilaku ditempat kerja (Robbins dan Judge, 2008:332). Teori peristiwa afektif adalah teori yang melihat bagaimana emosi dan suasana hati mempengaruhi kepuasan kerja kita (Weiss dan Russell, 1996). AET menunjukkan bahwa karyawan bereaksi secara emosional pada hal-hal yang terjadi pada mereka di tempat kerja dan bahwa reaksi ini mempengaruhi perilaku bekerja dan kepuasan kerja, peristiwa-peristiwa tersebut memicu reaksi emosi yang positif dan negatif (Robbin dan Judge, 2008:332).

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja

Virk (2011) dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa emosi memainkan peran penting dalam kepuasan kerja, manajer yang memiliki kecerdasan emosional tinggi lebih puas dengan pekerjaan mereka daripada manajer yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah. Gunduz *et al.* (2012) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berperan penting terhadap kepuasan kerja internal. Karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi dan kesempatan mereka untuk meninggalkan perusahaan lebih rendah dibandingkan dengan karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah (Nair *et al.*, 2010). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

H₁ : Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Stres Kerja

Noermijati dan Nurjana (2011) bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja, karena stres kerja dapat membawa dampak yang tidak diinginkan oleh karyawan, ketika sumber stres meningkat maka kepuasan kerja akan menurun. Menurut penelitian yang telah dilakukan Karambut dan Noormijati (2012) bahwa semakin tinggi stres kerja perawat akan semakin rendah tingkat kepuasan kerja mereka hal ini menunjukkan stres kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kepuasan kerja. Sependapat dengan Soetjipto (2008) dan Ho *et al.* (2009) bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh

negatif dan signifikan terhadap stres kerja. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

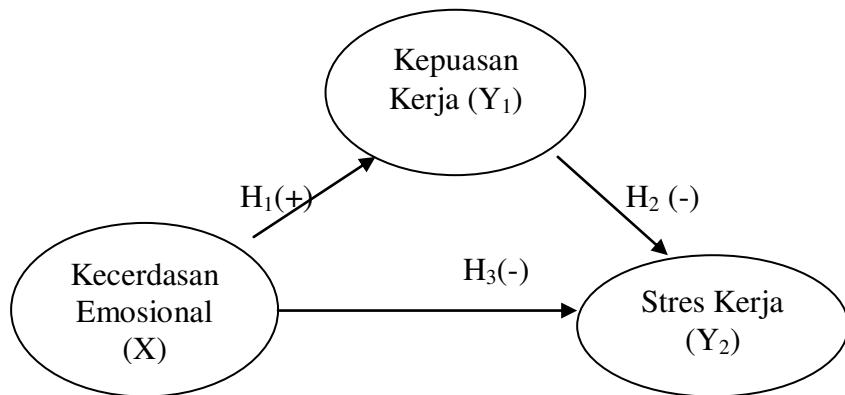
H₂ : Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja

Karambut dan Noormijati (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kecerdasan emosional memberikan pengaruh yang signifikan negatif terhadap stres kerja, karena semakin tinggi kecerdasan emosional maka stres kerja akan semakin menurun sebaliknya, semakin rendah kecerdasan emosional maka stres kerja akan semakin tinggi. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Nikolaou dan Tsaoasis (2002) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif antara kecerdasan emosional dan stres kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayati, dkk (2008) bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi mampu menghadapi stres kerja dengan baik. Akbar (2013) dalam penelitiannya juga menghasilkan korelasi negatif antara kecerdasan emosional dengan stres kerja perawat di RSUD Banjarbaru karena semakin positif kecerdasan emosi maka semakin rendah stres kerja yang dialami oleh perawat tersebut. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

H₃ : Kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja

Berdasarkan hipotesis maka model konseptual penelitian digambarkan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Model Konseptual

Sumber : Gunduz *et al.* (2012), Noormijati dan Karambut (2012)

METODE PENELITIAN

Penelitian bersifat asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2012:5). penelitian ini dilakukan di *The Seminyak Beach Resort and SPA* Seminyak, Bali. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner, didukung oleh hasil wawancara dan observasi secara langsung dengan responden. Seluruh karyawan *The Seminyak Beach Resort and SPA* yang berjumlah sebanyak 235 orang adalah populasi dari penelitian ini. Rumus Slovin digunakan untuk menghitung sampel dari populasi yang akan digunakan (Sugiyono, 2013:124) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d = ketepatan yang diinginkan sebesar 0,05

Berdasarkan perhitungan rumus Slovin, maka jumlah sampel sebesar 148 orang. Metode penentuan sampel menggunakan *simple random sampling*.

Indikator stres kerja, kepuasan kerja, dan kecerdasan emosional diukur dengan skala Likert (*Likert scale*) yang terdiri dari 5 butir pertanyaan dengan pilihan “sangat setuju” hingga “sangat tidak setuju”. Uji instrumen dilakukan dengan uji korelasi *Pearson* yang menghasilkan seluruh nilai r-hitung melebihi nilai r-tabel, uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha* dengan nilai *Cronbach Alpha* melebihi nilai 0,6 sehingga dapat dinyatakan bahwa instrumen telah valid dan reliabel. Uji instrumen kedua dengan CFA (*Confirmatory Factor Analysis*) untuk menguji validitas *convergent* dan *discriminant*. Hasil uji CFA menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai yang valid. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*). Data diolah dengan menggunakan SPSS *for Windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden meliputi empat aspek, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan lama bekerja. Berdasarkan Tabel 1. aspek jenis kelamin, responden laki-laki yang mendominasi dengan persentase mencapai

55,40 persen, hal ini dikarenakan laki-laki cenderung lebih senang berinteraksi dengan orang lain dan lebih aktif dalam mencari tantangan dalam pekerjaannya. Berdasarkan aspek usia, responden dengan rentang usia 26-30 tahun yang memiliki persentase tinggi, yaitu sebesar 26,35 persen, hal ini dikarenakan pada usia tersebut adalah masa produktif seseorang. Berdasarkan aspek pendidikan terakhir, tingkat pendidikan diploma tiga yang memiliki persentase tinggi daripada tingkat pendidikan strata satu yaitu sebesar 48,64 persen, hal ini karena mereka yang lulusan diploma umumnya lebih dipersiapkan untuk layak kerja dalam bidang pariwisata. Pada aspek lama bekerja responden rentang lama bekerja 3-5 tahun yang memiliki persentase tinggi sebesar 57,43 persen, hal ini karena The Seminyak baru lima tahun beroperasi.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Variabel	Klasifikasi	Jumlah	Percentase (%)
1	Jenis Kelamin	Pria	82	55,40 %
		Wanita	66	44,59 %
		Jumlah	148	100
2	Usia	21 – 25 tahun	30	20,27 %
		26 – 30 tahun	39	26,35 %
		31 – 35 tahun	35	23,64 %
		36 – 40 tahun	22	14,86 %
		41 – 45 tahun	16	10,81 %
		46 – 51 tahun	6	4,05 %
3	Pendidikan Terakhir	Jumlah	148	100
		SMA	10	6,75 %
		D ₂	25	16,89 %
		D ₃	72	48,64 %
		S ₁	39	26,35 %
		S ₂	2	1,35 %
4	Lama Bekerja	Jumlah	148	100
		1-2 tahun	63	42,56 %
		3-5 tahun	85	57,43 %
Jumlah			148	100

Sumber : hasil pengolahan data penelitian

Uji Validitas

Suatu instrumen dikatakan valid jika korelasi antara skor faktor dengan skor total bernilai positif dan nilainya lebih dari 0,30 ($r>0,3$). Hasil uji validitas pada Tabel 2. Menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *pearson correlation* lebih besar dari 0,30 sehingga seluruh variabel instrumen penelitian tersebut valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pernyataan	Korelasi Item Total	Keterangan
1	Kecerdasan Emosional (X_1)	$X_{1.1}$	0,588	Valid
		$X_{1.2}$	0,723	Valid
		$X_{1.3}$	0,616	Valid
		$X_{1.4}$	0,698	Valid
		$X_{1.5}$	0,568	Valid
		$X_{1.6}$	0,701	Valid
		$X_{1.7}$	0,604	Valid
		$X_{1.8}$	0,719	Valid
		$X_{1.9}$	0,583	Valid
		$X_{1.10}$	0,717	Valid
		$X_{1.11}$	0,626	Valid
2	Kepuasan Kerja (Y_1)	$Y_{1.1}$	0,622	Valid
		$Y_{1.2}$	0,719	Valid
		$Y_{1.3}$	0,556	Valid
		$Y_{1.4}$	0,636	Valid
		$Y_{1.5}$	0,636	Valid
		$Y_{1.6}$	0,629	Valid
		$Y_{1.7}$	0,564	Valid
		$Y_{1.8}$	0,690	Valid
		$Y_{1.9}$	0,700	Valid
		$Y_{1.10}$	0,638	Valid
3	Stres Kerja (Y_2)	$Y_{2.1}$	0,812	Valid
		$Y_{2.2}$	0,714	Valid
		$Y_{2.3}$	0,666	Valid
		$Y_{2.4}$	0,592	Valid
		$Y_{2.5}$	0,769	Valid
		$Y_{2.6}$	0,720	Valid

Sumber : hasil pengolahan data penelitian

Uji Reliabilitas

Suatu instrument dikatakan reliabel, jika instrumen tersebut memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60. Tabel 3 menunjukkan bahwa ketiga instrumen penelitian memiliki koefisien *Cronbach's alpha* lebih dari 0,60. Hal ini berarti semua instrumen reliabel sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kecerdasan Emosional (X ₁)	0.758	Reliabel
2	Kepuasan Kerja (Y ₁)	0.757	Reliabel
3	Stres Kerja (Y ₂)	0.778	Reliabel

Sumber : hasil pengolahan data penelitian

Analisis Faktor Konfirmatori

Nilai KMO pada Tabel 4 menunjukkan semua variabel memiliki $KMO > 0,5$ hal ini menyimpulkan bahwa masing-masing variabel memiliki kecukupan sampel untuk analisis faktor konfirmatori.

Tabel 4. Hasil Uji KMO

No	Variabel	KMO
1	Kecerdasan Emosional (X ₁)	0.711
2	Kepuasan Kerja (Y ₁)	0.672
3	Stres Kerja (Y ₂)	0.620

Sumber: hasil pengolahan data penelitian.

Tabel 5 memperlihatkan nilai MSA setiap variabel lebih dari 0,5 hal ini berarti masing-masing model layak digunakan dalam analisis faktor konfirmatori.

Tabel 5. Nilai MSA

No	Variabel	Nilai MSA
X ₁	X _{1.1}	0,802
	X _{1.2}	0,672
	X _{1.3}	0,683
	X _{1.4}	0,651
	X _{1.5}	0,635
	X _{1.6}	0,712
	X _{1.7}	0,668
	X _{1.8}	0,699
	X _{1.9}	0,660
	X _{1.10}	0,862
	X _{1.11}	0,856
Y ₁	Y _{1.1}	0,631
	Y _{1.2}	0,712
	Y _{1.3}	0,537
	Y _{1.4}	0,629
	Y _{1.5}	0,819
	Y _{1.6}	0,726
	Y _{1.7}	0,573
	Y _{1.8}	0,658
	Y _{1.9}	0,687
	Y _{1.10}	0,755
Y ₂	Y _{2.1}	0,652
	Y _{2.2}	0,593
	Y _{2.3}	0,594
	Y _{2.4}	0,575
	Y _{2.5}	0,660
	Y _{2.6}	0,617

Sumber: hasil pengolahan data penelitian

Tabel 6. Nilai *Percentage of Variance*

No	Variabel	Percentage of Variance
1	Kecerdasan Emosional (X ₁)	62,783
2	Kepuasan Kerja (Y ₁)	61,289
3	Stress Kerja (Y ₂)	62,232

Sumber: hasil pengolahan data penelitian

Tabel 6 menunjukkan nilai *Percentage of Variance* masing-masing variabel lebih besar dari 60 persen. Hal ini berarti analisis faktor layak menjelaskan variabel dalam penelitiannya.

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogorov Smirnov* (K-S) menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* pada Tabel 7 dan 8 persamaan regresi 1 dan 2 sebesar 0,914 dan 0,238. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal karena lebih besar dari nilai *alpha* 0,05.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas Persamaan Regresi 1

<i>Unstandardized Residual</i>	
N	148
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,558
<i>Asymp.Sig.(2-tailed)</i>	0,914

Sumber: hasil pengolahan data penelitian

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas Persamaan Regresi 2

<i>Unstandardized Residual</i>	
N	148
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	1,031
<i>Asymp.Sig.(2-tailed)</i>	0,238

Sumber: hasil pengolahan data penelitian

Hasil uji multikoleniaritas menunjukkan bahwa pada Tabel 9 memiliki nilai *tolerance* masing-masing sebesar 0,444 dan 0,444. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai *tolerance* lebih besar dari 10% dan nilai VIF kurang dari 10 yang berarti model bebas dari multikoleniaritas.

Tabel 9. Hasil Uji Multikoleniaritas Persamaan Regresi 2

Variabel	Tolerance	VIF
Kecerdasan Emosional (X_1)	0,444	2,250
Kepuasan Kerja (Y_1)	0,444	2,250

Sumber: hasil pengolahan data penelitian

Hasil uji heteroskedastisitas persamaan regresi 1 menerangkan bahwa nilai *Sig.* dari variabel kecerdasan emosional sebesar 0,175 lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap *absolute*

residual, berarti model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas persamaan regresi 2 menunjukkan bahwa nilai *Sig.* dari variabel kecerdasan emosional dan kepuasan kerja masing-masing sebesar 0,085 dan 0,152. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap *absolute residual*, maka model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Perhitungan koefisien *path* dilakukan dengan analisis regresi melalui *software SPSS 17.0 for Windows*. Berdasarkan hasil analisis jalur substruktur 1 menunjukkan nilai *Standardized Coefficients Beta* pada variabel kecerdasan emosional 0,745 maka persamaan strukturalnya sebagai berikut :

$$Y_1 = aX + \beta_1$$

$$Y_1 = 0,745X + \beta_1$$

Hasil analisis jalur substruktur 2 menunjukkan nilai *Standardized Coefficients Beta* pada variabel kecerdasan emosional -0,258 dan variabel kepuasan kerja -0,575 maka persamaan strukturalnya adalah sebagai berikut :

$$Y_2 = cX + bY_1 + \beta_2$$

$$Y_2 = -0,258X - 0,575Y_1 + \beta_2$$

Hasil Koefisien Determinasi Total

Menyusun model diagram jalur akhir, terlebih dahulu dihitung koefisien determinasi totalnya sebagai berikut.

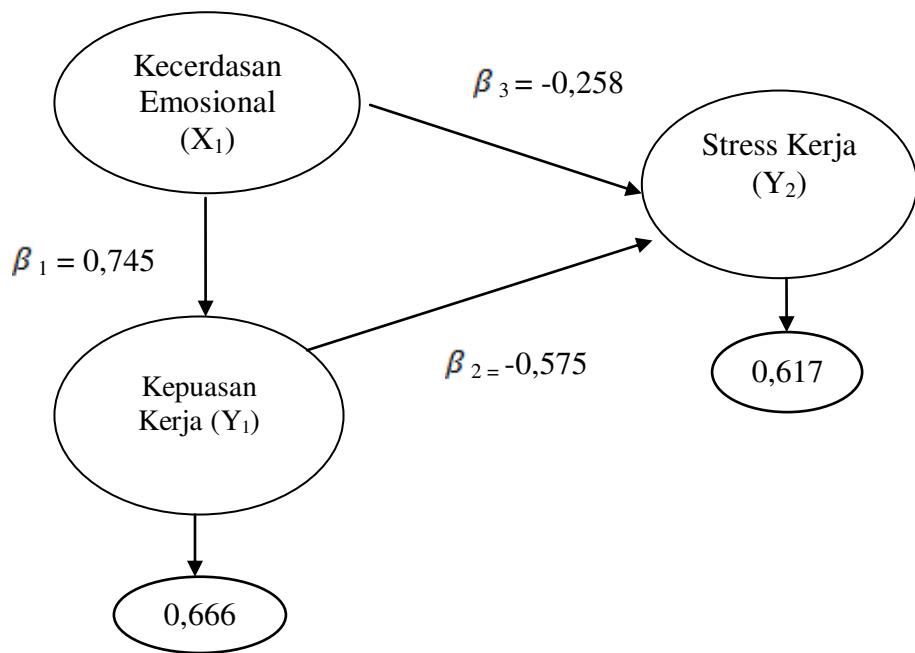
$$\begin{aligned} R^2_m &= 1 - (Pe_1)^2 (Pe_2)^2 \\ &= 1 - (0,666)^2 (0,617)^2 \end{aligned}$$

$$= 1 - (0,443) (0,381)$$

$$= 1 - 0,169 = 0,831$$

Nilai determinasi total sebesar 0,831 ini berarti bahwa sebesar 83,1% variasi stres kerja dipengaruhi oleh variasi kecerdasan emosional dan kepuasan kerja, sedangkan sisanya sebesar 16,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Gambar 2. Validasi Model Diagram Jalur Akhir



Sumber : hasil pengolahan data penelitian.

Tabel 10. Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung serta Pengaruh Total Kecerdasan Emosional (X_1), Kepuasan Kerja (Y_1), dan Stres Kerja (Y_2)

Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung Melalui Kepuasan Kerja (Y_1) ($\beta_1 \times \beta_2$)	Pengaruh Total
$X_1 \rightarrow Y_1$	0,745	-	0,745

$X_1 \rightarrow Y_2$	-0,258	-0,459	-0,717
$Y_1 \rightarrow Y_2$	-0,575	-	-0,575

Sumber : hasil pengolahan data penelitian

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 10 diperoleh hasil pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja sebesar 0,745, pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja sebesar -0,258 dan pengaruh kepuasan kerja terhadap stres kerja sebesar -0,575. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja melalui kepuasan kerja sebesar -0,459 hal ini berarti kecerdasan emosional berpengaruh terhadap stres kerja melalui kepuasan kerja.

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja

Hasil membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, sesuai dengan hipotesis satu (H1) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Virk (2011), Gunduz *et al.* (2012) dan Nair *et al.* (2010) yang menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan pada variabel kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian dan hasil penelitian sebelumnya sesuai dengan teori peristiwa afektif dimana kecerdasan emosional dalam bekerja sangat berhubungan dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan, dimana karyawan merasa senang dengan tempat kerjanya dan memiliki hubungan baik dengan rekan kerja. Hasil tersebut menunjukkan implikasi bahwa karyawan dengan kecerdasan emosional lebih tinggi akan menumbuhkan rasa kepuasan kerja yang juga tinggi dan kesempatan mereka

untuk meninggalkan perusahaan lebih rendah dibandingkan dengan karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Stres Kerja

Hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap stres kerja, sesuai dengan hipotesis dua (H2) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap stres kerja. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori peristiwa afektif, dimana respon emosional seseorang terhadap suatu peristiwa yang dapat berubah tergantung pada suasana hati dan kondisi organisasi. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi pada merupakan karyawan yang selalu berhubungan yang baik dengan rekan kerjanya, apabila aspek-aspek kepuasan kerja seperti upah, promosi, pekerjaan, rekan kerja dan supervisi terpenuhi dengan baik tidak akan timbul rasa stres kerja dan karyawan akan melakukan pekerjaan yang lebih baik dari yang diharapkan perusahaan. Hasil ini mendukung beberapa penelitian sebelumnya oleh Karambut dan Noormijati (2012), Noermijati dan Nurjana (2011), Soetjipto (2008) dan Ho *et al.* (2009) yang menemukan adanya pengaruh negatif dan signifikan pada variabel kepuasan kerja terhadap stres kerja. Hasil tersebut menjelaskan implikasi karyawan yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi maka stres kerja rendah, hal ini berarti perusahaan hendaknya menjaga kepuasan kerja karyawan agar tidak timbul stres kerja pada karyawan karena stres kerja dapat membawa dampak yang tidak baik bagi karyawan dan untuk kelangsungan operasional perusahaan.

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja

Hasil penelitian membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap stres kerja, sesuai dengan hipotesis 3 (H3) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap stres kerja. Hasil penelitian sesuai dengan teori peristiwa afektif, dimana stres kerja merupakan perilaku emosional yang dapat berfluktuasi dari waktu ke waktu sesuai dengan suasana hati dan kondisi organisasi. Kecerdasan emosional merupakan komponen yang membuat seseorang menjadi pintar dalam menggunakan emosinya. Karyawan yang mampu menggunakan kecerdasan emosionalnya dengan sangat baik maka karyawan tersebut tidak akan merasa stres dengan pekerjaannya. Hasil ini mendukung beberapa penelitian sebelumnya oleh Karambut dan Noormijati (2012), Nikolaou dan Tsiaousis (2002), Hidayati, dkk (2008) dan Akbar (2013) yang menemukan adanya pengaruh negatif dan signifikan pada variabel kecerdasan emosional terhadap stres kerja. Hasil tersebut menunjukkan implikasi bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi maka stres kerja akan semakin rendah. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional mampu menghadapi stres kerja dengan baik.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh menemukan implikasi yang dapat terjadi yaitu hasil penelitian ini mendukung teori yang digunakan sebagai dasar dalam pembuatan hipotesis, bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan stres kerja. artinya karyawan yang memiliki kecerdasan

emosional yang tinggi cenderung memiliki kepuasan kerja yang tinggi dan stres kerja yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian memperkuat teori yang digunakan. Jawaban responden tentang kecerdasan emosional menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang dirasakan karyawan The Seminyak Beach Resort And SPA tergolong sangat baik. Jawaban responden tentang kepuasan kerja menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang dirasakan karyawan The Seminyak Beach Resort And SPA tergolong sangat baik. Jawaban responden tentang stres kerja menunjukkan bahwa stres kerja yang dirasakan karyawan The Seminyak Beach Resort And SPA tergolong sangat baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian disimpulkan variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja yang berarti karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi lebih puas dengan pekerjaan mereka. Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap stres kerja yang berarti karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi cenderung memiliki stres kerja yang rendah. Kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap stres kerja yang berarti karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mampu menghadapi stres kerja dengan baik.

Terdapat beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti yaitu perusahaan harus mampu memberikan kesempatan promosi kepada karyawan agar karyawan memiliki masa depan yang lebih baik dan karirnya dapat berjalan sesuai dengan kemampuannya. Karyawan harus mampu

mengendalikan emosinya dengan baik dan peka terhadap perasaan emosi orang lain.

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang mempengaruhi kondisi penelitian yang dilakukan. Adapun keterbatasan penelitian ini antara lain : 1) banyak responden yang enggan untuk mengisi kuesioner disebabkan oleh berbagai alasan, bahkan responden mengisi secara sembarangan yang menyebabkan kuesioner tersebut tidak valid. 2) penyebaran kuesioner hanya sebatas di ruang lingkup hotel itu saja sehingga hasil dari penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan untuk perusahaan di sektor jasa sejenis, serta perusahaan di sektor lainnya.

REFERENSI

- Akbar, Sukma Noor. 2013. Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Stres Kerja Pada Perawat. *Jurnal Ecopsy*. 1(1).
- Alam, Muhammad Masroor. 2009. The Relationships Between The Emotional Intelligence and Job Satisfaction: Empirical Finding From Higher Education Institution in Malaysia. *Journal Of Management and Social Sciences*. 5 (2). 124-139.
- Ardana, Komang., AAA Sriathi, dan Ni Wayan Mujiati. 2009. *Perilaku Organisasi*. Denpasar : Graha Ilmu.
- Chamundeswari, S.. 2013. Emotional Intelligence and Academic Achievement among Student at the Higher Secondary Level. *International Journal Of Academic Research in Economics and Management Sciences*. 2 (4).
- Darmawati, Arum., Hidayati Lina, Herlina Dyna. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Economia*. 9(1),p:11-15.

- Dewi, Chadek Novi Charisma., I Wayan Bagia, Gede Putu Agus Jana Susila. 2014. Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara. *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*. 2
- Dizgah, Morad Rezaei., Mehrdad Goodarzvand Chegini, and Roghayeh Bisokhan. 2012. Relationship between Job Satisfaction and Employee Job Performance in Guilan Public Sector. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. 2(2), pp : 1735-1741.
- Ealias, Abi., and Jijo George. 2012. Emotional Intelligence and Job Satisfaction : A Correlational Study. *Research Journal of Commerce and Behavioural Science*. 1(4).
- Fitriastuti, T. 2013. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Bisnis*. 4 (2). PP: 103-114.
- Goleman, D. 2000. *Working With Emotional Intellegent*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Gunduz, Cekmecelioglu Hulya, Ayse Gunsel, and Tugce Ulutas. 2012. Effect Of Emotional Intelligence on Job Satisfaction : An Empirical Study On Call Center Employees. *Social & Behavior Sciences* 58 Pages 363-369.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia Cetakan Ke-15*, Yogyakarta : BPFE.
- Hidayati, R., Purwanto Y dan Yuwono S. 2008. Kecerdasan Emosi, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Psikologi*. 2(1).
- Ho, Wen-Hsien, Chang Ching S., Shih Ying-Ling, and Liang Rong-Da. 2009. Effects of Job Rotation and Role Stress Among Nurses on Job Satisfaction and Organizational Commitment. *BMC Health Services Research*. 9:8.
- Indrawati, Ayu Desi. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*. 7 (2).
- Jumari, Md Yudana., Sunu, IGK.A. 2013. *E-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha* Program Studi Administrasi Pendidikan,4.
- Karambut, Christien. A., dan Eka Afnan T. Noormijati. 2012. Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap

- Komitmen Organisasional Studi Pada Perawat Unit Rawat Inap Rs Panti Waluya Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 10(1).
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2008. *Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan Cetakan ke-8*, Bandung : Rosda.
- Mohammad, Jehad Farzana., Quoquab Habib, and Mohmad Adnan Alias. 2011. Job Satisfaction And Organizational Citizenship Behaviour :An Empirical Study at Higher Learning Institutions. *Asian Academy of Management Journal*. 16 (2). 149-165.
- Nair, Deepa., R. Gopal, and C Babu. 2010. Impact of Emotional Intelligence on Job Satisfaction at Globus India Ltd. *Symbiosis Center for Management and HRD*. 3(2) : 229-251.
- Ngirande, Hlanganipai., and Harry Tinashe Timothy. 2014. The Relationship between Leader Emotional Intelligence and Employee Job Satisfaction. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 5(9).
- Nikolaou, I., and Tsaousis,I. 2002. Emotional Intelligence in The Workplace: Exploring It's Effects on Occupational Stress and Organizational Commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*. 10(4), pp: 327-342.
- Noermijati, dan Nurjana, W. 2011. Peran Karakteristik Individu dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Anggota Kepolisian Resort Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen FEUB*. 9(40), h: 309-319.
- Omar, W. A. W., & Fauzi Hussin. 2013. Transformational Leadership Style and Job Satisfaction Relationship: A Study of Structural Equation Modeling (SEM). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(2),pp: 346-365.
- Rentalmobilbali.net. 2014. Seminyak-tempat-wisata-di-bali/. Diakses tanggal 20 Nopember 2014.
- Respati, S Winanti, Arifin P. Wilda, dan Ernawati. 2007. Gambaran Kecerdasan Emosional Siswa Berbakat di Kelas Akselerasi SMA di Jakarta. *Jurnal Psikologi*. 5(1).
- Rini. 2010. Pendekatan yang Digunakan Dalam Mengatasi Stres Kerja pada Suatu Organisasi. *Jurnal Ilmiah*. 11(3).
- Rivai, Veithzal.2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

- Robbins, Stephen, P., and Judge, Timothy, A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta. Salemba Empat.
- Safarnia, Hasan., Zahra Akbari, and Abbas Abbasi. 2011. Review Of Emotional Intelligence and Market Orientation in the Industrial Estates Companies in the Kerman City (Iran): Appraisal and Testing of Model by Amos Graphics. *International Journal of Economics and Management*. 5(1): 226-250.
- Sai, Boon Teoh George, and Agnes Liau Wei Lin. 2011. Emotional Intellegence of Distance Learners at the School of Distance Education, University Sains Malaysia. *Malaysian Journal of Distance Education*. 13 (2). 33-48.
- Seniati, L. 2010. Pengaruh Masa Kerja, Trait Kepribadian, Kepuasan Kerja, dan Iklim Psikologis terhadap Komitmen Dosen pada Universitas Indonesia. *Makara of Sosial Sciences and Humanities Series*, 10(2): h: 88-97.
- Soetjipto, B.E. 2008. Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi Pengaruh Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasi. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 6(1). 49-55.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi Terbaru. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi Terbaru. Bandung. Alfabeta.
- Sumiyarsih, Wiwik, Mujiasih Endah, dan Jatiariati. 2012. Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang. *Jurnal Psikologi*. 10 (1)
- Swaminathan, Samanvitha. 2013. Job Satisfaction as A Predictor of Organizational Citizenship Behavior : An Empirical Study. *Global Journal of Business Research*, 7(1),p:71-76.
- Tunjungsari, Peni. 2011. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. POS Indonesia (Persero) Bandung. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia*. 1(1).
- Waspodo, Agung AWS., Nurul Chotimah Handayani, Widya Paramita. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention pada Karyawan PT Unitex Bogor. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. 4(1).

- Weiss, Howard M and Russell Cropanzano. 1996. Affective Event Theory. *Research In Organizational Behavior*. Vol 18 pages 1-74.
- Virk, Harjeet K. 2011. Impact Of Emotional Intelligence On Job Satisfaction, Organizational Commitment and Perceived Success. *International Journal Art and Sciences*. 4 (22): 297-312.
- Yuwono dan Khajar, Ibnu. 2005. Analisis Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pegawai Kejaksaan Tinggi D.I. Yogyakarta. *Jurnal Review Bisnis Indonesia*. 1 (1). 75-89.