

**HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL DAN
KEPUASAN KERJA PADA PT ASURANSI JASA INDONESIA
(PERSERO), JAKARTA SELATAN**

**VINDRIA MALA SATINA
8115041989**



**Skripsi yang ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam
mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan**

**KONSENTRASI PENDIDIKAN ADMINISTRASI
PERKANTORAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2008**

**CORRELATION BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE
AND JOB SATISFACTION AT PT ASURANSI JASA
INDONESIA (PERSERO), JAKARTA SELATAN**

**VINDRIA MALA SATINA
8115041989**



*This skripsi is written as a partial fulfillment of the requirement in holding
Bachelor of Education Degree*

**CONCENTRATE OFFICE ADMINISTRATION STUDY
STUDY PROGRAM OF ECONOMIC EDUCATION
DEPARTMENT OF ECONOMIC AND ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2008**

ABSTRAK

VINDRIA MALA SATINA. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Kepuasan Kerja Pada PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero), Jakarta Selatan. Skripsi, Jakarta : Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2008.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja pada PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero), Jakarta Selatan. Penelitian ini dilakukan selama dua bulan terhitung mulai bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2008. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan korelasional. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero), Jakarta Selatan sebanyak 315 orang, dan populasi terjangkau dari penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada Divisi Sekretaris Perusahaan yang berjumlah 45 orang. Sampel yang digunakan sebanyak 40 orang karyawan dengan menggunakan teknik acak sederhana (*simple random sampling*).

Untuk menjangkau data kedua variabel penelitian, instrumen yang digunakan untuk variabel X (Kecerdasan Emosional) dan Variabel Y (Kepuasan Kerja) adalah berbentuk kuesioner. Sebelum digunakan, dilakukan uji validitas konstruk (*Construct Validity*) melalui proses validasi yaitu perhitungan koefisien korelasi skor butir dengan skor total dan uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas instrumen Variabel X (Kecerdasan Emosional) sebesar 0,855 dan instrumen Variabel Y (Kepuasan Kerja) sebesar 0,909.

Uji persyaratan analisis yang dilakukan adalah dengan mencari persamaan regresi yang didapat adalah $\hat{Y} = 25,16 + 0,918X$. Hasil uji normalitas *Lilliefors* menghasilkan $L_{hitung} = 0,099$ sedangkan L_{tabel} untuk $n = 40$ pada taraf signifikansi 0,05 adalah 0,140. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka variabel X dan Y berdistribusi normal.

Pengujian hipotesis dengan uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} (18,27) > F_{tabel} (4,10)$ yang berarti persamaan regresi tersebut signifikan. Uji kelinieran regresi menghasilkan $F_{hitung} (0,88) < F_{tabel} (2,21)$ sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier.

Uji koefisien korelasi *Product Moment* menghasilkan $r_{hitung} = 0,635$. Selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji-t, menghasilkan $t_{hitung} (4,28) > t_{tabel} (1,70)$.

Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja. Dengan uji koefisien determinasi atau penentu diperoleh hasil 32,49 % variabel kepuasan kerja (Y) ditentukan oleh kecerdasan emosional (X).

ABSTRACT

VINDRIA MALA SATINA. Correlation Between Emotional Intelligence And Job Satisfaction at PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero), Jakarta Selatan. Skripsi, Jakarta : Concentration of Office Administration Education, Study Program of Economic Education, Economics and Administration Department, Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2008.

The purpose of this research is to know more about The Correlations Between Emotional Intelligence With Job Satisfaction At PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero), Jakarta Selatan. This research has been done during two months since May until June 2008. The research method is using survey method with correlation approach. The populations of this research are all of employee at PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) in total 315 employee, the reach populations are employees in Company Secretary Division in total 45 employee, and 40 employee for sampling.

The X variable data (Emotional Intelligence) and Y variable data (Job Satisfaction), using Likert Scale. Then, it has Construct Validity Test using Validation Process, that is Correlation Coefficient valuing score with the total score and reliability test using Alpha Cronbach formula. Reliability X variable (Emotional Intelligence) is 0,855 and Y variable (Job Satisfaction) 0,909.

The analyses test by finding regression equation, that is $\hat{Y} = 25,16 + 0,918X$. The normal data test using Lilliefors formula and the result is $L_{count} = 0,099$ in significant level 0,05 and $L_{table} = 0,140$, so $L_{count} < L_{table}$. It means that the mistake prediction regression Y to X has normal distribution.

The result of regression significance test is $F_{count} (18,27) > F_{table} (4,10)$, shows that the regression is significance. Regression linearity test, $F_{count} (0,88) < F_{table} (2,21)$, show that regression is linear. The Product Moment result of correlations coefficient test, is $r_{xy} = 0,635$ continued by using correlations coefficient significance test with t-test. The result of $t_{count} = 4,28$ and $t_{table} = 1,70$ and so, $t_{count} > t_{table}$. It means that the research is significance and positive relations between emotional intelligence and job satisfaction.

The result of determination coefficient test is 32,49%, it means that job satisfaction variable determined by 32,49% emotional intelligence variable. The conclusion, there is a Positive Correlation Between Emotional Intelligence And Job Satisfaction At PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero), Jakarta Selatan.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi

Dra. Nurahma Hajat, M.Si

NIP. 131 466 586

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	<u>Dra. Sudarti</u> NIP. 130 521 301		
Sekretaris	<u>Ati Sumiati, S.pd, M.Si</u> NIP. 132 326 821		
Penguji Ahli	<u>Drs. Bagyo Handoko S., MM</u> NIP. 130 877 079		
Pembimbing I	<u>Dra. Nuryetty Zain, MM</u> NIP. 131 583 317		
Pembimbing II	<u>Umi Widyastuti, SE, ME</u> NIP. 132 282 584		

Tanggal Lulus: 14 Juli 2008

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN DAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	7
E. Kegunaan Penelitian	8
BAB II PENYUSUNAN KERANGKA TEORETIS, KERANGKA BERPIKIR DAN PENGAJUAN HIPOTESIS	
A. Deskripsi Teoretis	
a. Kepuasan Kerja	9
b. Kecerdasan Emosional	24
B. Kerangka Berpikir	40
C. Perumusan Hipotesis	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian	43
C. Metode Penelitian	43
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	44
E. Instrumen Penelitian	
1. Kepuasan kerja	
a. Definisi Konseptual	45
b. Definisi Operasional	45
c. Kisi-kisi Instrumen	45
d. Validasi Instrumen	47
2. Kecerdasan Emosional	

a. Definisi Konseptual	50
b. Definisi Operasional	50
c. Kisi-kisi Instrumen	50
d. Validasi Instrumen	52
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	55
G. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi	56
2. Uji Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas	56
b. Uji Linieritas Regresi	57
3. Uji Hipotesis	
a. Uji Keberartian Regresi	57
b. Uji Koefisien Korelasi	58
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi	59
d. Uji Koefisien Determinasi	59

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data	
1. Kepuasan Kerja	61
2. Kecerdasan Emosional	63
B. Uji Persamaan Regresi	65
C. Uji Persyaratan Analisis	
1. Uji Normalitas Galat Taksiran	66
2. Uji Linearitas Persamaan Garis.....	67
D. Uji Hipotesis	
1. Uji Signifikan (Keberartian Regresi)	68
2. Uji Keberartian Hubungan (Koefisien Korelasi)....	69
E. Interpretasi Hasil Penelitian	70
F. Keterbatasan Penelitian	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	72
B. Implikasi	73
C. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA	76
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN	79
-------------------------	----

RIWAYAT HIDUP PENELITI	143
------------------------------	-----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman yang modern ini, persaingan di dunia bisnis semakin lama semakin berkembang pesat. Semua bentuk perusahaan, baik itu perusahaan besar maupun kecil saling berlomba untuk menjadi perusahaan unggulan dengan memberikan produk dan pelayanan yang terbaik. Untuk menghasilkan produk dan pelayanan yang terbaik, perusahaan pun berusaha memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Manusia merupakan salah satu sumber daya dalam perusahaan yang mempunyai peranan sangat penting dibandingkan sumber daya lainnya, antara lain sumber daya alam, modal, dan mesin. Manusia juga merupakan salah satu faktor yang menentukan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk itu, perusahaan harus dapat memberikan perhatian lebih terhadap tenaga kerjanya, agar keberhasilan dari perusahaan tersebut dapat terwujud.

Seorang karyawan memiliki dorongan untuk bekerja pada suatu perusahaan karena berharap dengan bekerja, ia dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Jika kebutuhan hidupnya terpenuhi, maka kepuasan pada karyawan tersebut, salah satunya kepuasan kerja akan terwujud

Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan pada karyawannya. Karena karyawan merupakan faktor dan pemeran utama dalam proses kerja dan faktor yang menentukan apakah pekerjaan kantor menjadi efektif atau tidak. Jika kepuasan kerja karyawan tinggi, maka

kinerja dan loyalitas karyawan pun akan meningkat, sehingga pada akhirnya akan mendatangkan keuntungan bagi perusahaan. Kepuasan kerja yang tinggi juga merupakan tanda organisasi dikelola dengan baik dan pada dasarnya merupakan hasil dari manajemen perilaku yang efektif. Sebaliknya, kepuasan kerja yang rendah, stabilitas dan keberhasilan organisasi akan menjadi terhambat. Apabila kepuasan kerja karyawan rendah atau bahkan karyawan mengalami ketidakpuasan kerja akan mengakibatkan pemogokan kerja, pelambanan kerja, mangkir, dan tingkat keluarnya karyawan yang tinggi.

Namun, kepuasan kerja karyawan tidak selalu terwujud dengan baik. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah kompensasi. Kompensasi adalah sesuatu yang diberikan pada para karyawan oleh perusahaan sebagai bentuk balas jasa untuk kerja mereka. Kompensasi sangat penting bagi karyawan itu sendiri sebagai individu, karena besarnya kompensasi merupakan pencerminan atau ukuran nilai pekerjaan karyawan itu sendiri. Besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi prestasi kerja, motivasi, dan kepuasan kerja karyawan. Apabila kompensasi diberikan secara tepat dan benar, para karyawan akan memperoleh kepuasan kerja, dan termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Akan tetapi, bila kompensasi yang diberikan tidak memadai atau kurang tepat, prestasi kerja, motivasi, dan kepuasan kerja karyawan akan menurun.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah komunikasi interpersonal yang efektif, khususnya antara atasan dengan bawahan. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih.

Adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan, maka karyawan pun dapat mengetahui tugas dan peranannya dalam perusahaan tersebut. Komunikasi interpersonal yang baik juga dapat menumbuhkan keterikatan batin antar pihak-pihak yang bersangkutan. Namun sebaliknya, komunikasi interpersonal yang kurang efektif dapat mengakibatkan terganggunya hubungan baik antarpribadi, timbulnya kesalahpahaman atau perbedaan persepsi satu sama lain, timbulnya konflik, sehingga kepuasan kerja karyawan pun tidak dapat terwujud.

Karakteristik pekerjaan juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Berbagai penelitian telah membuktikan bahwa apabila dalam pekerjaannya seseorang mempunyai otonomi untuk bertindak, terdapat variasi, memberikan sumbangan yang penting dalam keberhasilan organisasi dan karyawan memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaan yang dilakukannya, yang bersangkutan akan merasa puas. Pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan saat ini apakah akan menimbulkan tantangan atau tidak sama sekali, akan mempengaruhi kepuasan kerja. Pekerjaan yang dirasa tidak menantang akan menimbulkan rasa bosan dalam diri karyawan, sebaliknya pekerjaan yang tantangannya terlalu berat justru akan menimbulkan rasa frustrasi dan perasaan gagal, sehingga kepuasan kerja tidak terwujud.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kekuasaan. Kekuasaan adalah mengacu kepada suatu kapasitas yang dimiliki oleh seseorang untuk mempengaruhi perilaku orang lain, sehingga orang lain tersebut mau tidak mau harus melakukan sesuatu. Kepuasan kerja karyawan dapat ditentukan oleh

sejauh mana ia memiliki kekuasaan dalam organisasi tersebut. Apabila seorang memiliki kekuasaan dalam organisasi yang tinggi, maka kepuasan kerja pun akan semakin tinggi. Begitu juga sebaliknya, karyawan yang memiliki kekuasaan yang rendah dalam organisasi, maka kemungkinan ia untuk mempengaruhi perilaku orang lain dalam organisasi tersebut juga akan rendah, sehingga mengakibatkan kepuasan kerja mereka rendah. Selain kekuasaan yang dimiliki diri sendiri pada tiap-tiap karyawan, kekuasaan yang dimiliki oleh atasan kemungkinan juga memainkan peran dalam menetapkan kepuasan kerja karyawan. Karyawan akan lebih puas bekerja pada atasan yang mempunyai kekuasaan, tidak hanya karena watak aslinya yang menyenangkan tetapi juga karena keahlian yang dimilikinya. Dengan demikian dia lebih mempunyai kemampuan untuk mendelegasikan wewenangnya kepada bawahannya. Dia juga mengerti apa yang seharusnya diperbuat dan sangat menguasai semua permasalahan dan prosedur kerja, baik secara teknis maupun manajerial. Hal ini membuat kepuasan kerja karyawan akan meningkat.

Lingkungan kerja juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Apabila sebuah kantor memiliki tata ruang yang buruk, penerangan yang kurang memadai, suhu ruangan yang terlalu panas atau terlalu dingin, suara-suara mesin yang terlalu bising, serta kurangnya jendela atau ventilasi dapat menyebabkan karyawan sulit berkonsentrasi terhadap pekerjaan yang dilakukannya yang pada akhirnya menyebabkan kepuasan kerja karyawan menurun bahkan tidak ada sama sekali.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah jaminan keamanan dan keselamatan kerja. Salah satu bentuk kewajiban yang harus diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan adalah pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kerja. Dengan adanya jaminan tersebut, karyawan tentu dapat bekerja dengan lebih tenang dan lebih produktif, sehingga kepuasan kerja karyawan pun meningkat. Namun sayangnya, pada saat ini masih banyak perusahaan yang kurang memperhatikan jaminan keamanan dan keselamatan kerja tersebut, akibatnya resiko kecelakaan kerja sering terjadi, sehingga tingkat rasa khawatir, cemas, dan ketidaknyamanan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya meningkat. Dengan adanya jaminan keamanan dan keselamatan kerja karyawan pada perusahaan yang buruk, dapat mengakibatkan kepuasan kerja karyawan menurun.

Kepuasan kerja juga dapat dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dari masing-masing karyawan. Kecerdasan emosional merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dilihat dari sisi personal (perspektif psikologi). Faktor-faktor personal ini termasuk disposisi kepribadian, sifat-sifat, mengagumi diri sendiri, motivasi, dan emosi. Kecerdasan emosional adalah akses menuju perasaan-perasaan diri seseorang dan kemampuan untuk membedakan perasaan-perasaan tersebut serta memanfaatkannya untuk menuntun tingkah laku. Kecerdasan emosional mencakup kemampuan untuk membedakan dan menanggapi dengan tepat suasana hati, temperamen, motivasi, dan hasrat orang lain. Penelitian telah menunjukkan bahwa emosi-emosi yang baik dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Semakin baik emosi kita maka kepuasan kerja pun

akan semakin meningkat. Sehubungan dengan hal tersebut, maka diperlukan adanya kecerdasan emosional untuk mengenal dan mengelola emosi diri kita sendiri dan emosi dari orang lain dengan baik, sehingga kepuasan kerja pun akan tercapai.

PT Asuransi Jasa Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang asuransi. Perusahaan ini terletak pada Jalan Let. Jend. M.T. Haryono Kav. 61 Jakarta 12041, Indonesia. Pada saat ini, perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi di Indonesia cukup banyak, sehingga persaingan pun semakin ketat. PT Asuransi Jasa Indonesia sebagai salah satu perusahaan asuransi terbesar di Indonesia pun menyadari hal tersebut, sehingga perusahaan ini berusaha menjadi perusahaan unggulan dengan memberikan produk dan pelayanan yang terbaik. Sehubungan dengan hal tersebut, karyawan pada PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) pun berusaha melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Tekanan dan tuntutan yang disebabkan dari ketatnya persaingan tersebut menimbulkan dan meningkatkan emosi-emosi negatif dalam diri masing-masing karyawan. Pada akhirnya, hal ini pun dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, diantaranya adalah:

1. Kompensasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan rendah.
2. Komunikasi interpersonal antara karyawan dan pimpinan yang buruk.
3. Karakteristik pekerjaan yang kurang bervariasi dan tidak menantang..
4. Kekuasaan karyawan yang rendah dalam organisasi.
5. Lingkungan kerja yang buruk
6. Jaminan keamanan dan keselamatan kerja yang rendah
7. Kecerdasan emosional yang rendah pada tiap-tiap karyawan

C. Pembatasan Masalah

Dari berbagai permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya dan karena keterbatasan peneliti dalam upaya pemecahan masalah-masalah yang mempengaruhi kepuasan kerja, maka penelitian ini hanya dibatasi pada masalah hubungan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja.

D. Perumusan Masalah

Dari pembatasan masalah diatas, maka masalah tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

“Apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja?”

E. Kegunaan Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan akan berguna bagi:

1. Peneliti, diharapkan penelitian ini akan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.
2. Perusahaan, diharapkan penelitian ini akan dapat dijadikan bahan masukan dan wawasan tentang pengelolaan emosi karyawan sehingga kepuasan kerja terwujud
3. Universitas Negeri Jakarta diharapkan dapat menambah literatur pada perpustakaan khususnya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Masyarakat, diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan kepada masyarakat tentang hubungan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat menerapkannya.

BAB II

PENYUSUNAN KERANGKA TEORETIS, KERANGKA BERPIKIR DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

A. Deskripsi Teoretis

1. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja terdiri atas dua kata, yaitu 'kepuasan' dan 'kerja'. Kepuasan memiliki kata dasar puas yang berarti "senang, karena sudah merasakan secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya."¹ Dengan kata lain, kepuasan juga dapat diartikan sebagai suatu perasaan senang yang dialami manusia terhadap sesuatu hal yang memenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Setiap manusia dalam kehidupannya pasti bekerja. Karena bekerja merupakan salah satu cara manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Menurut Komarudin yang dikutip oleh Pandji Anoraga, kerja (*work*) adalah pemanfaatan tenaga untuk mencapai tujuan atau penggunaan tenaga dan kemampuan seseorang agar dapat memperoleh sesuatu atau mencapai hasil yang diinginkan. Dalam pandangan modern mengenai kerja dikatakan bahwa:

¹ W. J. S. Purwodarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), p.

1. Kerja merupakan bagian yang paling mendasar dari kehidupan manusia, sehingga kerja akan memberi isi dan makna dari kehidupan yang bersangkutan.
2. Baik pria maupun wanita menyukai kerja
3. Moral dari pekerja tidak mempunyai hubungan langsung dengan kondisi material yang menyangkut pekerja tersebut.
4. Insentif dari kerja banyak bentuknya dan tidak selalu bergantung kepada uang. Insentif ini adalah hal-hal yang mendorong tenaga kerja untuk bekerja lebih giat.²

Dari kedua teori diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan senang yang diperoleh manusia karena tujuan atau sesuatu yang diinginkan dan dibutuhkan oleh mereka telah terpenuhi melalui pemanfaatan tenaga mereka dan kemampuan mereka.

Menurut Mutiara Sibarani mengutip dari Brayfield, Arthur H. dan Harold F. Rothe, "kepuasan kerja diduga dari sikap seseorang terhadap pekerjaannya."³ Pendapat serupa pun dikemukakan oleh Gibson yang dikutip oleh Wibowo, "kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan mereka."⁴ Sementara itu Vecchio yang dikutip oleh Wibowo menyatakan "kepuasan kerja sebagai pemikiran, perasaan, dan kecenderungan tindakan seseorang, yang merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaan."⁵

Stephen P. Robbins pun memiliki pandangan yang senada, "*Job satisfaction is an individual's general attitude toward his or her job.*"⁶ Jadi, kepuasan kerja adalah sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya

² Pandji Anoraga, *Psikologi Kerja* (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), p. 126

³ Mutiara Sibarani Panggabean, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), p. 128

⁴ Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: Rajawali Pers, 2004), p. 299-300

⁵ *Ibid.*, p. 299

⁶ Stephen P. Robbins, *Organizational Behavior* (New Jersey: Prentice Hall, 2003), p. 25

Moh As'ad mengutip dari Wexley dan Yukl mengatakan, kepuasan kerja ialah *'is the way an employee feels about his/her job'*. Ini berarti “kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaan”.⁷

Dari beberapa teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap, perasaan, cara pandang seseorang mengenai pekerjaannya. Pekerjaan yang menarik atau menantang, memiliki variasi, sesuai dengan latar belakang pendidikan, minat, dan kemampuan akan meningkatkan kepuasan kerja seorang karyawan. Sebaliknya, pekerjaan yang monoton, membosankan, dan tidak sesuai dengan minat dan kemampuan seorang karyawan akan menyebabkan kepuasan kerja karyawan rendah.

Menurut Greenberg dan Baron yang dikutip oleh Wibowo, “kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka.”⁸ Sikap positif yang dilakukan oleh seorang karyawan terhadap pekerjaan dapat berupa perasaan senang, energi yang tinggi, gairah, ikhlas, serius, disiplin, semangat, dan melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya juga akan menyebabkan mereka lebih kreatif, tanggung jawab, dan setia dengan pekerjaan mereka. Sedangkan sikap negatif yang ditunjukkan karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka dapat meliputi ketidaknyamanan dalam bekerja, gelisah, malas bekerja, perlambatan kerja, hasil pekerjaan pun cenderung tidak maksimal, bolos bekerja, pemogokan kerja, bahkan keinginan untuk keluar atau pindah bekerja.

Stephen P. Robbins juga berpendapat mengenai kepuasan kerja:

⁷ Moh. As'ad. S.U, *Psikologi Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2002), p. 104

⁸ Wibowo, *op.cit*, p. 299

*Job satisfaction can be defined as a positive feeling about one's job resulting from an evaluation of its characteristics. A person with a high level of job satisfaction holds positive feelings about the job, while a person who is dissatisfied holds negative feelings about the job.*⁹

Jadi, kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang positif tentang pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya pekerjaan tersebut. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif tentang pekerjaannya, dan seseorang yang merasa tidak puas memiliki perasaan negatif tentang pekerjaannya.

Karakteristik pekerjaan tersebut meliputi beberapa unsur, yaitu “keanekaragaman keterampilan (*skill variety*), identitas tugas (*task idnetitiy*), keberartian tugas (*task significance*), otonomi (*autonomy*), umpan balik pekerjaan (*feedback*), peran ambigu (*role ambiguity*), dan konflik peran (*role conflict*).”¹⁰

Menurut Sondang P. Siagian dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia berpendapat, “kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang—baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif—tentang pekerjaannya.”¹¹ Karakteristik atau sifat pekerjaan seseorang dapat memiliki dampak tertentu pada kepuasan kerjanya. Berbagai penelitian telah membuktikan bahwa apabila dalam pekerjaannya seseorang mempunyai otonomi untuk bertindak, terdapat variasi, memberikan sumbangan penting dalam keberhasilan organisasi dan karyawan memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaan yang dilakukannya, yang bersangkutan akan merasa puas.

Kepuasan kerja (*job's satisfaction*) menurut T. Hani Handoko adalah:

⁹ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Organizational Behavior Twelfth Edition* (New Jersey: Prentice Hall, 2007), p. 73

¹⁰ Pangabea, *op.cit.*, p. 129-130

Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya¹²

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang menyenangkan atau positif yang dimiliki seorang pekerja terhadap pekerjaannya. Namun, jika seorang pekerja memiliki sikap atau perasaan yang negatif terhadap pekerjaannya, maka karyawan tersebut mengalami ketidakpuasan kerja.

Menurut Moh As'ad, "kepuasan kerja adalah hasil interaksi manusia dengan lingkungan kerjanya, meliputi perbedaan individu (*individual differences*) maupun situasi lingkungan pekerjaan."¹³

Menurut Pandji Anoraga, "kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi dalam lingkungan kerja."¹⁴

Beberapa teori menyatakan, bahwa lingkungan kerja juga merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Lingkungan kerja ini meliputi penataan ruangan, tata pencahayaan, suhu dan ventilasi udara, dan suasana kantor. Jika lingkungan kerja dari suatu perusahaan buruk, maka akan menyebabkan kepuasan kerja karyawan cenderung rendah.

Pandji Anoraga mengutip Strauss dan Sayless, "kepuasan kerja penting untuk aktualisasi diri. Pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan

¹¹ Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), p. 295

¹² T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia Dan Sumberdaya Manusia* (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2001), p.193-194

¹³ As'ad, *loc.cit.*

pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi dan stress.”¹⁵

Menurut Moorse yang dikutip oleh Pangabean mengemukakan bahwa:

Pada dasarnya, kepuasan kerja tergantung kepada apa yang diinginkan seseorang dari pekerjaannya dan apa yang mereka peroleh. Orang yang paling tidak merasa puas adalah mereka yang mempunyai keinginan paling banyak, namun mendapat yang paling sedikit. Sedangkan yang paling merasa puas adalah orang yang menginginkan banyak dan mendapatkannya.¹⁶

Setiap karyawan pasti memiliki keinginannya masing-masing. Apabila keinginan mereka terpenuhi melalui pekerjaan yang mereka lakukan atau terjadi kesesuaian antara keinginan atau harapan mereka dengan apa yang mereka peroleh, maka karyawan tersebut akan merasa puas.

Hal-hal yang mereka inginkan dan mereka peroleh dapat berupa materi maupun non materi. Hal yang berupa materi antara lain adalah uang (gaji, bonus, tunjangan), dan barang. Sedangkan hal yang berupa non materi dapat berupa kenaikan pangkat (promosi), pujian, dan penghargaan.

Menurut Wibowo yang mengutip dari Robbins mengemukakan, ”kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja, dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.”¹⁷

Menurut Pangabean mengutip dari Gezels dan Guba mengungkapkan bahwa ”kepuasan adalah fungsi dari tingkat keserasian antara apa yang

¹⁴ Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis* (Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 2004), p. 180

¹⁵ Anoraga, *Manajemen Bisnis*, *loc. cit.*

¹⁶ Pangabean, *op.cit.*, p.128-129

¹⁷ Wibowo, *loc. cit.*

diharapkan dengan apa yang dapat diperoleh, atau antara kebutuhan dan penghargaan”¹⁸.

Sedangkan Hoppeck yang dikutip oleh As’ad berpendapat serupa, bahwa ”kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya.”¹⁹

Porter, seperti yang dikutip oleh As’ad mengukur kepuasan kerja seseorang dengan “menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan (*difference between how much of something there should be and how much there ‘is now’*).”²⁰

Pendapat senada pun dikemukakan oleh Locke bahwa, kepuasan kerja seseorang bergantung kepada *discrepancy* antara *should be (expectation, needs, or values)* dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan. Dengan demikian, orang akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan, karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi.²¹

Jadi menurut Locke, kepuasan kerja dapat dilihat dari adanya kesesuaian antara hal-hal yang diharapkan terwujud (harapan, kebutuhan, ataupun nilai-nilai) dengan hal-hal yang dirasakan dan diperoleh melalui pekerjaan yang saat ini seorang karyawan lakukan. Jika tidak ada pertentangan antara kedua unsur tersebut, maka orang tersebut merasa puas. Teori-teori tersebut dapat juga disebut sebagai *discrepancy theory* (teori perbedaan). Teori ini pada umumnya menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu hasil memenuhi harapan.

Dari beberapa teori tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif yang dirasakan oleh seorang karyawan

¹⁸ Pangabea, *op.cit.*, p. 129

¹⁹ As’ad, *loc. cit.*

²⁰ *Ibid.*, p. 105

terhadap pekerjaannya, karena adanya kesesuaian dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan mereka dengan apa yang mereka peroleh atau yang diberikan oleh perusahaan kepada mereka.

Kebutuhan yang dipuaskan dengan bekerja meliputi kebutuhan fisik dan kemandirian, menyangkut kepuasan kebutuhan fisik atau biologis seperti makan, minum, tempat tinggal, dan sebagainya disamping kebutuhan akan rasa aman dalam menikmatinya. Juga kebutuhan sosial, karena manusia tergantung satu sama lain maka terdapat berbagai kebutuhan yang hanya bisa dipuaskan apabila masing-masing individu ditolong atau diakui oleh orang lain.²²

Jadi, kepuasan kerja seorang karyawan juga dapat terwujud apabila kebutuhan mereka, yaitu kebutuhan fisik dan sosialnya telah terpenuhi. Kebutuhan fisik biasanya menyangkut dengan sesuatu benda, sedangkan kebutuhan sosial menyangkut dengan hubungan seseorang dengan orang lain.

Menurut Harold E. Burt terdapat beberapa faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja, diantaranya adalah:

1. Faktor hubungan antar karyawan, antara lain:
 - a. Hubungan antara manager dengan karyawan
 - b. Faktor fisik dan kondisi kerja
 - c. Hubungan sosial di antara karyawan
 - d. Sugesti dari teman sekerja
 - e. Emosi dan situasi kerja
2. Faktor individual, yaitu yang berhubungan dengan:
 - a. Sikap orang terhadap pekerjaannya
 - b. Umur orang sewaktu bekerja
 - c. Jenis kelamin
3. Faktor-faktor luar (*extern*), yang berhubungan dengan:
 - a. Keadaan keluarga karyawan
 - b. Rekreasi
 - c. Pendidikan (*training, up granding* dan sebagainya).²³

Kepuasan kerja pada umumnya ditimbulkan oleh faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang ada dalam diri karyawan atau

²¹ *Ibid.*

²² Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002), p. 120

²³ *Ibid.*, p. 112

berkaitan erat dengan mereka. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berada di luar diri karyawan (lingkungan)

Sedangkan faktor-faktor yang memberikan kepuasan kerja menurut Bloom sebagai berikut:

- A. Faktor individual, yaitu faktor-faktor yang ada pada diri pekerja tersebut meliputi umur, kesehatan, watak, dan harapan.
- B. Faktor sosial, yaitu faktor-faktor dari lingkungan sekitar meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan masyarakat, kesempatan berekreasi, kegiatan perserikatan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan.
- C. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial di dalam pekerjaan, ketetapan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.²⁴

Di dalam beberapa teori kepuasan kerja, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan kerja. Teori ini dapat disebut juga sebagai *Two Factor Theory* atau 'teori dua faktor' yang pertama kali ditemukan oleh Herzberg.

Herzberg *et. al*, mengemukakan bahwa ada perbedaan antara faktor-faktor penentu kepuasan dengan faktor-faktor penentu ketidakpuasan. Menurut mereka, penyebab kepuasan adalah pekerjaan itu sendiri (*recognition, achievement, work itself, advancement, dan responsibility*). Sedangkan yang menyebabkan ketidakpuasan adalah lingkungan kerja yang terdiri atas perlakuan-perlakuan perusahaan terhadap karyawannya. Seperti misalnya dalam pemberian penghargaan, promosi, dan lingkungan kerja.²⁵

Menurut Herzberg, terdapat dua kelompok situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya, yaitu kelompok penentu kepuasan atau *Satisfiers (motivator)* dan penentu ketidakpuasan atau *Dissatisfiers (hygiene factors)*.

²⁴ *Ibid.*, p. 114

²⁵ Pangabean, *op.cit.*, p. 130-131

Satisfiers (motivator) ialah faktor-faktor atau situasi yang dibuktikan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: *Achievement, recognition, work it self, responsibility and advancement*.

Sedangkan, *dissatisfiers (hygiene factors)* ialah faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari: *company policy and administration, supervision technical, salary, interpersonal relations, working condition, job security* dan *status*²⁶

Jadi, faktor-faktor penentu kepuasan meliputi bekerja itu sendiri, penghargaan terhadap pekerjaan, pengakuan, tanggung jawab, dan kemajuan dalam melakukan pekerjaan. Faktor-faktor ini terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya. Jadi, faktor dari *Satisfier (motivator)* disebut juga sebagai faktor intrinsik. Sedangkan faktor-faktor penentu ketidakpuasan itu terdiri dari peraturan dan kebijakan perusahaan, teknik pengawasan, gaji, hubungan interpersonal, kondisi kerja, keamanan kerja, dan status. Faktor-faktor ini dihubungkan dengan kondisi di sekitar pekerjaan. Jadi, faktor *Dissatisfier (hygiene factors)* disebut juga faktor ekstrinsik.

Menurut Tiffin yang dikutip oleh As'ad, "kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan."²⁷

Sedangkan Bloom yang juga dikutip oleh As'ad mengemukakan bahwa, "kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individual di luar kerja."²⁸

Job satisfaction is the collection of feelings and beliefs that people have about their current jobs. People's levels or degrees of job satisfaction can range from extreme satisfaction to extreme dissatisfaction. In addition to

²⁶ As'ad, *op.cit.*, p. 108

²⁷ As'ad, *op.cit.*, p. 104

²⁸ *Ibid*

*having attitudes about their jobs—such as the kind of work they do; their coworkers, supervisors, or subordinates; or their pay.*²⁹

Jika diartikan secara bebas, kepuasan kerja adalah suatu kumpulan perasaan dan kepercayaan yang dimiliki oleh orang-orang tentang pekerjaan mereka. Tingkat atau derajat kepuasan kerja mereka dapat mencakupi dari kepuasan yang berlebihan sampai ketidakpuasan yang berlebihan. Sebagai tambahan, memiliki sikap tentang pekerjaan mereka—seperti pekerjaan macam apa yang mereka lakukan; rekan kerja, atasan, atau bawahan mereka; atau gaji mereka.

*“Typical factors that would be included are the nature of the work, supervision, present pay, promotion opportunities, and relations with co-workers”*³⁰

Jadi, tipe-tipe faktor yang termasuk dari kepuasan kerja adalah lingkungan kerja, pengawasan, pembayaran (gaji) saat ini, kesempatan promosi atau kenaikan jabatan, dan hubungan dengan rekan kerja.

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dapat terwujud melalui hubungan sosial yang baik di dalam lingkungan kerja. Hubungan tersebut adalah antara pimpinan dengan bawahan, ataupun antara sesama karyawan. Apabila telah terjalin hubungan yang baik pada seluruh karyawan di dalam suatu perusahaan, maka akan menyebabkan kerja sama yang baik dan dukungan (baik moral maupun teknis) antara kedua belah pihak. Hubungan sosial yang baik dapat terwujud melalui komunikasi yang efektif.

²⁹ Jennifer M. George dan Gareth R. Jones, *Organizational Behavior* (New Jersey: Prentice Hall, 2000), p. 34

³⁰ Robbins dan Judge, *op. cit.*, p. 80

Menurut Kreitner dan Kinicki seperti yang dikutip oleh Pangabea mengemukakan bahwa, “aspek-aspek kepuasan kerja yang relevan terdiri atas kepuasan terhadap pekerjaan, gaji, promosi, rekan kerja, dan penyelia.”³¹ Gaji adalah suatu bentuk pembayaran yang diberikan perusahaan kepada karyawannya sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Gaji dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan karena besar kecilnya suatu gaji adalah ukuran nilai pekerjaan karyawan itu sendiri. Jika karyawan merasa gaji yang diterimanya tidak seimbang dengan apa yang telah mereka kerjakan dan tidak sesuai dengan harapan mereka, maka akan mempengaruhi kepuasan mereka. Gaji yang diterima menurut mereka ukurannya lebih kecil daripada pekerjaan yang telah mereka lakukan, maka mereka akan merasa tidak puas.

Menurut Goodman yang dikutip oleh Pangabea,

Kepuasan kerja, khususnya terhadap gaji yang diterima selain dipengaruhi oleh besarnya jumlah gaji yang diterima (*distributive justice*), juga dipengaruhi oleh adanya keadilan dalam cara bagaimana gaji ditentukan (*procedural justice*).³²

Jadi, kepuasan kerja tidak hanya ditentukan oleh besarnya jumlah gaji yang diterima oleh karyawan, namun juga ditentukan oleh keadilan cara penentuan jumlah gaji. Perusahaan harus melihat beberapa aspek dalam menentukan jumlah gaji seseorang karyawannya, antara lain seberapa besar tingkat kesulitan pekerjaan yang dilakukan karyawan, jumlah pekerjaan, latar belakang pendidikan karyawan, kemampuan, jabatan, dan kebutuhan sehari-hari mereka.

³¹ Pangabea, *op.cit*, p. 129

³² *Ibid.*, p. 131

Smith, Kendall, and Hulin have suggested that there five job dimension that represent the most important characteristics of a job about which people have affective responses. These are:

- 1. The work it self. The extent to which the job provides the individual with interesting tasks, opportunities for learning, and the chance to accept responsibility.*
- 2. Pay. The amount of financial remuneration that is received and the degree to which this is viewed as equitable vis-à-vis that of others in the organization.*
- 3. Promotion opportunities. The chances for advancement in the hierarchy*
- 4. Supervision. The abilities of the supervisor to provide technical assistance and behavioral support.*
- 5. Coworkers. The degree to which fellow workers are technically proficient and socially supportive.³³*

Jadi, Fred Luthans mengutip lima dimensi dari Smith, Kendall, dan Hulin yang dapat mewakili karakteristik penting dari pekerjaan tentang orang-orang memiliki respon afektif, diantaranya adalah:

1. Pekerjaan itu sendiri, maksudnya adalah tingkat dimana pekerjaan menyediakan individu dengan tugas yang menarik, peluang untuk belajar, dan kesempatan menerima tanggung jawab.
2. Gaji, yaitu jumlah penggajian keuangan yang diterima dan tingkat derajat untuk dipandang sebagai hal yang patut bahwa dari yang lain dalam organisasi.
3. Peluang promosi , yaitu kesempatan untuk kemajuan dalam hirarki (kenaikan jabatan).
4. Pengawasan, yaitu kemampuan dari penyelia untuk menyediakan bantuan teknis dan dukungan tingkah laku.

³³ Fred Luthans, *Organizational Behavior 7th Edition* (Singapore: McGraw-Hill Book, 2000), p. 126

5. Rekan kerja, yaitu derajat tingkat dimana teman kerja secara teknis dan secara sosial mendukung.

Dari beberapa teori diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja diantaranya dapat juga ditentukan oleh gaji dan promosi. Gaji, dapat menentukan kepuasan kerja karyawan dilihat dari aspek jumlah gaji (besar kecilnya jumlah gaji yang diterima karyawan) dan keadilan dalam cara perusahaan dalam menentukan jumlah gaji (keadilan prosedur). Sedangkan kesempatan promosi (kesempatan untuk dinaikan jabatannya dalam perusahaan) dapat menentukan kepuasan kerja karyawan, karena dengan adanya kesempatan tersebut, maka setiap karyawan merasa diberikan hak untuk mengembangkan kemampuan dan karier mereka, sehingga akan memacu kinerja mereka menjadi lebih baik, dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan kerja mereka.

In a recent study, Wong and Law (2002) developed a self-report EI scale based on the above definition of EI (labeled as the Wong and Law EI Scale, WLEIS). The WLEIS contains 16 Likert-type self-report statements, to capture the four dimensions of EI. Using this scale, they provided evidence that the EI of Chinese job incumbents was related to their job performance and satisfaction.³⁴

Jadi jika diartikan secara bebas, menurut Wong dan Law yang mengembangkan suatu laporan dengan menggunakan skala *Likert*, menangkap empat dimensi dari kecerdasan emosional, mereka membuktikan bahwa kecerdasan emosional dari jabatan pekerjaan pada orang China berhubungan dengan kinerja mereka dan kepuasan kerja mereka.

Kepuasan kerja juga tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor dari luar diri karyawan (eksternal) saja, seperti kompensasi yang diberikan perusahaan,

komunikasi interpersonal dalam perusahaan, karakteristik pekerjaan, dan lingkungan kerja. Namun, kepuasan kerja juga dapat ditentukan oleh faktor-faktor dari dalam diri karyawan (internal), yaitu kecerdasan emosional.

Emotional intelligence is an individual's ability to perceive, express, understand and regulate emotional responses both internally and in others. An employee with high emotional intelligence is able to respond appropriately to workplace stress and to the emotional behavior of his or her coworkers. These abilities are anticipated to greatly enhance job satisfaction. Moreover, research has already shown that emotional intelligence leads to high job performance (Bar-On, Handley & Fund, 2006; Druskat, Sala & Mount, 2006), long-term mental health (Ciarrochi & Godsell, 2006), better outcomes in work groups and leadership qualities (Lopes, Cote & Salovey, 2006), and organizational success (Mount, 2006).³⁵

Jika diartikan, kecerdasan emosional adalah kemampuan individual untuk merasakan, mengeluarkan, memahami, dan mengatur respon emosional dari dalam diri dan emosi pada orang lain. Seorang karyawan dengan kecerdasan yang tinggi dapat memberikan respon pada stress kerja dan pada perilaku emosional rekan kerjanya. Kemampuan ini memenuhi kepuasan kerja yang tinggi. Terlebih lagi, penelitian telah menunjukkan bahwa kecerdasan emosional meningkatkan kinerja, kesehatan mental jangka panjang, pengeluaran yang lebih baik pada grup kerja dan kemampuan kepemimpinan

Jika seseorang memiliki kecerdasan emosional, mereka dapat mengenali emosi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, mengatur emosi-emosi tersebut, memotivasi diri sendiri, dan membina hubungan dengan orang lain. Pada

³⁴Chi-Sum, Wong Kenneth S. Law, Ping-Man Wong. *Development and Validation of a Forced Choice Emotional Intelligence Measure for Chinese Respondents in Hong Kong*. Asia Pacific Journal of Management, 21, 535–559, 2004, p.3

³⁵ Qingwen Dong, Tim Howard. *Emotional Intelligence, Trust and Job Satisfaction* Competition Forum. Indiana: 2006. Vol. 4, Edisi 2; pg. 381, 8 pgs

akhirnya, mereka dapat memberikan respon terhadap stress kerja dan perilaku emosional rekan kerjanya, sehingga akan menghasilkan kepuasan kerja.

Jadi, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan positif seorang pekerja mengenai pekerjaannya, yang dapat terwujud melalui hubungan sosial yang baik di dalam lingkungan kerja, pemberian gaji yang sesuai, terdapat kesempatan promosi, dan ada kesesuaian antara kebutuhan dan keinginan pekerja dengan apa yang mereka peroleh atau yang diberikan oleh perusahaan.

2. Kecerdasan Emosional

Setiap makhluk hidup di dunia, khususnya manusia pasti memiliki emosi. Dalam makna paling harfiah *Oxford English Dictionary* mendefinisikan emosi sebagai “suatu kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu; setiap keadaan mental yang hebat atau meluap-luap.”³⁶ Sedangkan pendapat Daniel Goleman tentang emosi adalah ”suatu perasaan dan pikiran-pikiran khasnya, suatu keadaan biologis dan psikologis, dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak.”³⁷

Menurut N. H. Frijda yang kemudian dikutip oleh Robbins dan Judge mengatakan: “*Emotions are intense feelings that are directed at the someone or something.*”³⁸ Dapat diartikan bahwa emosi adalah perasaan keras yang ditujukan kepada seseorang atau sesuatu hal. Dari pernyataan-pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa emosi merupakan suatu perasaan yang kuat atau meluap-luap

³⁶ Daniel Goleman, *Emotional Intelligence* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004), p. 411

³⁷ *Ibid.*

³⁸ Robbins dan Judge, *op. cit.*, p. 230

yang akan berakibat kecenderungan untuk bertindak kepada sesuatu hal atau seseorang.

Emosi sering diinterpretasikan oleh orang sebagai perasaan-perasaan orang yang buruk, antara lain seperti amarah, kesal, dan jengkel. Padahal emosi juga dapat berupa perasaan yang baik, seperti senang dan cinta.

Menurut Greenberg dan Baron yang mengutip dari Weiss & Cropanzano berpendapat, *“People do not have an infinite (or even a very large) number of different emotions. Rather, research has shown that all emotions fall into the following six major categories: anger, fear, joy, love, sadness, and surprise.”*³⁹

Jika diartikan secara bebas, ada enam kategori dari emosi. Orang-orang memiliki perbedaan emosi yang jumlahnya sangat besar atau bahkan tak terbatas. Penelitian telah menunjukkan bahwa ada enam kategori dari seluruh emosi: marah, takut, senang, cinta, sedih, dan terkejut

Dari kategori-kategori emosi tersebut, Weiss dan Cropanzo juga membaginya ke dalam sub-sub kategori emosi, diantaranya adalah:

Tabel. II.1
Major Categories of Emotion and Associated Subcategories

No.	Kategori Emosi	Sub-Kategori Emosi
1.	<i>Anger</i> (Kemarahan)	a. <i>Disgust</i> (Menjijikkan)
		b. <i>Envy</i> (Iri Hati)
		c. <i>Exasperation</i> (Kegusaran)
		d. <i>Irritation</i> (Kejengkelan)
		e. <i>Rage</i> (Mengamuk)
		f. <i>Torment</i> (Tersiksa)
2.	<i>Fear</i> (Ketakutan)	a. <i>Alarm</i> (Tanda Bahaya)
		b. <i>Anxiety</i> (Ketertarikan)
3.	<i>Joy</i> (Sukacita)	a. <i>Cheerfulness</i> (Kegembiraan)

³⁹ Jerald Greenberg dan Robert A. Baron, *Behavior in Organizations Eighth Edition* (New Jersey: Prentice Hall, 2003), p. 115.

		b. <i>Contentment</i> (Kepuasan)
		c. <i>Enthrallment</i> (Memikat)
		d. <i>Optimism</i> (Optimisme)
		e. <i>Pride</i> (Harga Diri)
		f. <i>Relief</i> (Lega/Bebas)
		g. <i>Zest</i> (Nafsu Amarah)
4.	<i>Love</i> (Cinta)	a. <i>Affection</i> (Kasih Sayang)
		b. <i>Longing</i> (Keinginan)
		c. <i>Lust</i> (Nafsu)
5.	<i>Sadness</i> (Kesedihan)	a. <i>Disappointment</i> (Kekecewaan)
		b. <i>Neglect</i> (Pengabaian)
		c. <i>Sadness</i> (Kesedihan)
		d. <i>Shame</i> (Malu)
		e. <i>Suffering</i> (Penderitaan)
		f. <i>Sympathy</i> (Simpati)
6.	<i>Surprise</i> (Terkejut)	(Tidak ada sub-kategori)

Sumber: Greenberg dan Baron, *Behahior in Organizations*

Dari kategori dan sub-kategori di atas, terdapat dua klasifikasi bentuk emosi, yaitu emosi negatif dan positif. Emosi yang negatif adalah emosi atau perasaan yang memberikan efek buruk, baik bagi dirinya sendiri maupun orang lain. Berdasarkan kategori emosi di atas, emosi negatif meliputi: Kemarahan (*Anger*), Ketakutan (*Fear*), dan Kesedihan (*Sadness*). Sedangkan emosi positif adalah emosi yang dapat memberikan efek baik untuk seseorang maupun orang lain. Emosi ini termasuk: Sukacita (*Joy*), Cinta (*Love*), dan Terkejut (*Surprise*).

*Paul Ekman and his colleagues have gathered abundant evidence for the universality of seven facial epressions of emotion—expressions that correspond to the list of emotions usually identified as primary: anger, happiness, fear, surprise, disgust, sadness, and contempt.*⁴⁰

Jadi, menurut Wade dan Tavris dalam kutipan Paul Ekman, terdapat tujuh ekspresi emosi wajah secara universal, yaitu ekspresi yang menyesuaikan dengan bentuk-bentuk dari emosi biasanya diidentifikasi sebagai emosi yang utama: kemarahan, kegembiraan, ketakutan, kaget, jijik, kesedihan, dan hina.

Sedangkan Goleman mengategorikan emosi ke dalam delapan kategori emosi berserta dengan sub-kategorinya, diantaranya adalah:

1. Amarah: beringas, mengamuk, benci, marah besar, jengkel, kesal hati, terganggu, rasa pahit, berang, tersinggung, bermusuhan, dan barangkali yang paling hebat, tindak kekerasan, dan kebencian patologis.
2. Kesedihan: sedih, muram, suram, melankolis, mengasihani diri, kesepian, ditolak, putus asa, dan kalau menjadi patologis, depresi berat.
3. Rasa takut: cemas, takut, gugup, khawatir, waswas, perasaan takut sekali, waspada, sedih, tidak tenang, ngeri, takut sekali, kecut: sebagai patologi, fobia dan panik.
4. Kenikmatan: bahagia, gembira, ringan, puas, riang, senang, terhibur, bangga, kenikmatan indrawi, takjub, rasa terpesona, rasa puas, rasa terpenuhi, kegirangan luar biasa, senang, senang sekali, dan batas ujungnya, mania.
5. Cinta: penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti, hormat, kasmaran, kasih.
6. Terkejut: terkejut, terkesiap, takjub, terpana.
7. Jengkel: hina, jijik, muak, mual, benci, tidak suka, mau muntah.
8. Malu: rasa salah, malu hati, kesal hati, sesal, hina, aib, dan hati hancur lebur.⁴¹

Dari beberapa teori yang telah mengklasifikasikan kategori emosi diatas, terdapat beberapa kesamaan bentuk kategori utama dari emosi, diantaranya adalah amarah, takut, sedih, bahagia, terkejut, dan cinta. Kategori-kategori emosi ini yang akan mempengaruhi tingkah laku dan kehidupan manusia.

Bentuk emosi setiap orang pada setiap waktu dapat berbeda-beda. Namun, kita dapat mengenali emosi seseorang melalui perubahan tubuhnya.

Menurut Wade dan Tavis, *"Emotions is a state of arousal involving facial and bodily changes, brain activation, cognitive appraisals, subjective feelings, and tendencies toward action, all shaped by cultural rules."*⁴² Emosi adalah suatu

⁴⁰ Carole Wade dan Carol Tavis, *Psychology Seventh Edition* (New Jersey: Prentice Hall, 2003), p. 397

⁴¹ Goleman, *op. cit.*, p. 411-412

⁴² Wade dan Tavis, *op.cit.*, p. 396

pernyataan yang ditimbulkan melalui perubahan wajah dan tubuh, pengaktifan otak, penilaian kognitif, perasaan yang subyektif, dan kecenderungan terhadap tindakan, semuanya dibentuk melalui peraturan kebudayaan

Sedangkan menurut Ekman, *“There is obviously emotion without facial expression and facial expression without emotion.”*⁴³ Tidak mungkin ada emosi tanpa ekspresi wajah dan ekspresi wajah tanpa emosi. Hal ini berarti ekspresi wajah dengan emosi sangat berkaitan erat. Bagaimana ekspresi wajah seseorang mencerminkan perasaan yang sedang dialami orang tersebut.

Menurut Carroll & Russell *““Facial expressions convey different messages depending on their circumstances.”*⁴⁴ Ekspresi wajah menyampaikan pesan-pesan yang berbeda tergantung dari keadaan mereka.. Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kita dapat mengenali atau membaca emosi seseorang dari perubahan raut wajah, gerak tubuh mereka, dan tindakan mereka. Setiap ekspresi wajah menunjukkan pesan-pesan yang berbeda. Pesan tersebut dapat diartikan sebagai bentuk emosi yang berbeda, tergantung dari keadaanya. Misalnya, orang sedih memiliki raut wajah murung, gerak yang lemas, dan tindakan yang kurang semangat. Sedangkan orang yang marah memiliki raut wajah yang kemerahan, gerak dan tindakan yang cenderung agresif.

Emosi memiliki obyek. Obyek tersebut biasanya adalah orang-orang terdekat atau orang-orang yang ada disekitar kita, antara lain seperti teman, kekasih, suami, istri, saudara kandung, rekan kerja, pimpinan, dan bawahan. *“Emotions always have an object. Something or someone triggers emotions.”*⁴⁵

⁴³ *Ibid.*, p. 401

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ Greeneberg dan Baron, *loc. cit*

Emosi memiliki obyek. Sesuatu hal atau seseorang memicu emosi. Contohnya, kita mengetahui kalau pimpinan kita membuat kita marah ketika dia menuduh kita membuat kesalahan. Obyek-obyek ini membuat kita untuk dapat mengekspresikan emosi kita. Seperti yang dikatakan Fernandez-Dols & Ruiz-Belda,

Most people do not go around scowling and clenching their jaws whenever they are angry. Most people do not grieve and feel enormously sad without weeping. When you are at home by yourself, you are unlikely to walk around smiling even if you are feeling happy you will save your smiles until you have an audience (or are watching a funny TV show).⁴⁶

Jika diartikan secara bebas, kebanyakan orang tidak berpandangan marah dan menggertakkan rahang mereka ketika mereka sedang marah. Kebanyakan orang tidak berduka dan merasakan dengan sangat sedih tanpa menangis. Ketika Anda di rumah sendirian, Anda tidak mungkin berjalan berkeliling dengan tersenyum sekalipun Anda sedang merasakan bahagia, Anda akan menyimpan senyuman Anda sampai Anda mempunyai suatu pendengar (atau sedang menyaksikan suatu pertunjukan TV lucu).

Data-data empiris pada *Journal of American Psychological Association* 1995-1996 yang kemudian dikutip pada buku *Emotional Quality management* menunjukkan bahwa berkembangnya emosi negatif di kantor mengakibatkan peningkatan jadwal kerja, dan penyerangan secara fisik, juga stress, hilangnya jam produktif, tidak saling percaya antar rekan kerja, inefisiensi dalam pengambilan keputusan, dan bias komunikasi.⁴⁷

Jika semua hal tersebut terwujud, maka akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Emosi memiliki beberapa manfaat bagi manusia, terutama dalam organisasi, diantaranya adalah:

1. Emosi berfungsi sebagai *energizer* atau pembangkit energi, yaitu memberikan kegairahan dalam kehidupan manusia.
2. Emosi berfungsi sebagai *messenger* atau pembawa pesan..

⁴⁶ Wade dan Tavris, *op.cit.*, p. 400-401

⁴⁷ Anthony Dio Martin, *Emotional Quality Management* (Jakarta: Arga, 2003), p. 18

3. Emosi berfungsi sebagai *reinforcer* yaitu untuk memperkuat atau mempertegas pesan atau informasi yang ingin disampaikan.
4. Emosi berfungsi sebagai *balancer* atau penyeimbang.⁴⁸

Hamzah B.Uno merangkum teori-teori dari tentang kecerdasan, diantaranya adalah:

Menurut Spearman dan Jones, bahwa ada suatu konsepsi lama tentang kekuatan (*power*) yang dapat melengkapi akal pikiran manusia dengan gagasan abstrak yang universal, untuk dijadikan sumber tunggal pengetahuan sejati. Kekuatan demikian dalam bahasa Yunani disebut *nous*, sedangkan penggunaan kekuatan termaksud disebut *noesis*. Kedua istilah tersebut kemudian dalam bahasa Latin dikenal sebagai *intellectus* dan *intelligentia*. Selanjutnya, dalam bahasa Inggris masing-masing diterjemahkan sebagai *intellect* dan *intelligence*. Transisi bahasa tersebut, ternyata membawa perubahan makna yang mencolok. *Intelligence*, yang dalam bahasa Indonesia kita sebut inteligensi (kecerdasan), semula berarti penggunaan kekuatan intelektual secara nyata, tetapi kemudian diartikan sebagai suatu kekuatan lain. Dalam perkembangan selanjutnya, pengertian inteligensi banyak mengalami perubahan, namun selalu mengandung pengertian bahwa inteligensi merupakan kemampuan atau kekuatan untuk melakukan sesuatu. Masyarakat umum mengenal inteligensi sebagai istilah yang menggambarkan kecerdasan, kepintaran ataupun kemampuan untuk memecahkan problem yang dihadapi. Sementara menurut pandangan kaum awam inteligensi diartikan sebagai ukuran kepandaian.⁴⁹

Menurut para ahli, terdapat ciri-ciri perilaku yang menunjukkan intelegensi yang tinggi, yaitu:

1. Adanya kemampuan untuk memahami dan menyelesaikan problem mental dengan cepat
2. Kemampuan mengingat
3. Kreativitas yang tinggi
4. Imajinasi yang berkembang.

Sebaliknya, perilaku yang lamban, tidak cepat mengerti, kurang mampu menyelesaikan problem mental yang sederhana, dan semacamnya, dianggap sebagai indikasi tidak dimilikinya inteligensi yang baik.⁵⁰

Sedangkan menurut pendapat Piaget tentang kecerdasan didefinisikan sebagai: “*An intelligent act is one cause an approximation to the conditions*

⁴⁸ Martin, *op. cit.*, 93-94

⁴⁹ Hamzah B. Uno, *Orientasi Baru Dalam Psikologi Pembelajaran* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006). p. 58

optimal for an organism's survival. In other word's intelligence allows an organism to deal effectively with its environment."⁵¹ Jadi, inteligensi merupakan suatu tindakan yang menyebabkan terjadinya penghitungan atas kondisi-kondisi yang secara optimal bagi pertahanan suatu organisme. Selain itu, inteligensi memungkinkan organisme berhubungan secara efektif dengan lingkungannya.

Menurut Feldman yang dikutip juga oleh Hamzah B. Uno, "kecerdasan adalah kemampuan memahami dunia, berpikir secara rasional, dan menggunakan sumber-sumber secara efektif pada saat dihadapkan dengan tantangan."⁵²

Menurut Hamzah mengutip dari Henmon "inteligensi sebagai daya atau kemampuan untuk memahami."⁵³ Sedangkan Wechsler mendefinisikan "inteligensi sebagai totalitas kemampuan seseorang untuk bertindak dengan tujuan tertentu, berpikir secara rasional, serta menghadapi lingkungan dengan efektif."⁵⁴

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan atau *Intelligent* adalah kemampuan seseorang dari akal pikiran mereka untuk berpikir secara rasional, memahami sesuatu, bertindak sesuai dengan tujuan, memecahkan masalah, serta menghadapi lingkungan sekitar dengan menggunakan sumber-sumber yang ada secara efektif.

Kecerdasan emosional atau *Emotional Intelligence (EI)* atau *Emotional Quotient (EQ)*, akhir-akhir ini menjadi penelitian yang menarik. Karena kecerdasan emosional dapat mempengaruhi kehidupan manusia. Dalam buku *Organizational Behavior* dijelaskan tentang kecerdasan emosional:

⁵⁰ *Ibid.*, p. 59

⁵¹ *Ibid.*

⁵² *Ibid.*

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ *Ibid.*

*“Emotional Intelligence (EI) is one’s ability to detect and to manage emotional cues and information. People who know their own emotions and are good at reading others’ emotions may be more effective in their jobs.”*⁵⁵

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi dan mengatur isyarat dan informasi emosional. Orang-orang yang mengetahui emosi masing-masing dan berkemampuan untuk membaca emosi orang lain mungkin lebih efektif dalam melakukan pekerjaan mereka.

Sedangkan Stenberg J berpendapat *“emotional intelligence refers to people’s abilities to be sensitive to their own and others’ emotions.”*⁵⁶ Kecerdasan emosional, yaitu kemampuan orang-orang untuk sensitif terhadap emosi diri sendiri dan emosi orang lain.

Zeidner, Matthews and Roberts menyimpulkan pengertian dari kecerdasan emosional, yaitu *“emotional intelligence as a mélange of competencies and general dispositions for adaptive personal functioning and coping with environmental demands”*.⁵⁷ Kecerdasan emosional merupakan suatu kumpulan kompetensi dan disposisi umum untuk beradaptasi dengan fungsi dan menghadapi dengan permintaan lingkungan. Mereka juga menambahkan, *“emotional intelligence is related to emotion, motivation, personality traits, temperament, character, and social skills.”*⁵⁸ Kecerdasan emosional juga dapat dihubungkan dengan emosi, motivasi, sifat-sifat personality, tempramen, karakter, dan kemampuan sosial.

⁵⁵ Robbins dan Judge, *op. cit.*, p. 248

⁵⁶ Greenberg dan Baron, *op. cit.*, p. 101

⁵⁷ Qingwen Dong, Tim Howard, *Emotional Intelligence, Trust and Job Satisfaction*, Competition Forum. Indiana: 2006. Vol. 4, Edisi 2; pg. 381, 8 pgs

Anthony Dio Martin mengemukakan pendapatnya tentang kecerdasan emosional atau EQ, bahwa:

EQ adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang kita dan orang lain rasakan termasuk cara tepat untuk menangani masalah. Orang yang dimaksudkan disini bisa meliputi atasan, rekan sejawat, bawahan, atau juga pelanggan. Realitas menunjukkan, seringkali kita tidak mampu menangani masalah-masalah emosional di tempat kerja secara memuaskan. Bukan saja tidak mampu memahami perasaan sendiri, melainkan juga perasaan orang lain yang berinteraksi dengan kita. Akibatnya, sering terjadi kesalahpahaman dan konflik antar pribadi.⁵⁹

Selain itu, terdapat pengertian kecerdasan emosional dari beberapa ahli yang dirangkum oleh Wade dan Tavis dalam bukunya *Psychology*, yaitu:

*Emotional intelligence is the ability to identify your own and other people's emotions accurately, express your emotions clearly, and regulate emotions in yourself and others (Goleman, 1995; Mayer & Salovey, 1997). People with high emotional intelligence—popularly known as “EQ”—use their emotions to motivate themselves, to spur creative thinking, and to deal empathically with others.*⁶⁰

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali emosi dari diri sendiri dan orang lain secara akurat, mengeluarkan emosi kamu secara jelas, dan mengatur emosi dirimu sendiri dan orang lain. Orang-orang dengan kecerdasan emosional tinggi (EQ yang tinggi) akan menggunakan emosi mereka untuk memotivasi diri mereka sendiri, mengeluarkan pemikiran yang kreatif, dan berempati dengan orang lain

Dari beberapa teori diatas, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional pada intinya adalah dapat mengenali dan mengelola emosi yang ada pada diri sendiri, maupun pada orang lain, mengatur emosi tersebut untuk menangani

⁵⁸ Ibid.

⁵⁹ Martin, *op. cit.*, p. 23

⁶⁰ Wade dan Tavis, *op. cit.*, p. 337-338

masalah. Kecerdasan emosional juga dapat mempengaruhi proses berpikir dan perilaku kita, seperti pada pernyataan-pernyataan dari kedua teori ini.

“By emotional intelligence, we understand ‘the ability to monitor one’s own and other’s emotions to discriminate among them and to use the information to guide one’s thinking and actions.’”⁶¹

Menurut Sharan dan Suar yang mengutip pernyataan dari Mayer dan Salovey, dengan kecerdasan emosional, kita memahami kemampuan untuk mengontrol emosi diri sendiri dan orang lain untuk membedakannya diantara emosi-emosi tersebut dan untuk menggunakan informasi untuk menunjukkan pemikiran dan tindakan seseorang.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengendalikan emosi dirinya sendiri dan orang lain, membedakan satu emosi dengan lainnya, dan menggunakan informasi tersebut untuk menuntun proses berpikir serta perilaku seseorang.⁶²

Dari teori-teori diatas, pada umumnya memiliki kesamaan definisi, sehingga dapat disimpulkan pengertian dari kecerdasan emosional secara umum adalah kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri sendiri dan orang lain secara akurat, mengelola emosi tersebut, mengeluarkan emosi tersebut dengan tepat, dapat beradaptasi dengan lingkungan dan tekanan, pada akhirnya akan menuntun seseorang untuk berpikir dan bertindak secara benar, sehingga dapat mencegah masalah bahkan menangani masalah dengan tepat.

Menurut Dulewicz dan Higgs melakukan analisis isi terhadap 7 penulis masalah kecerdasan emosional. Mereka menemukan 7 elemen utama kecerdasan emosional, yaitu:

1. Penyadaran diri (*Self Awareness*)

⁶¹ M. B. Sharan dan Damodar Suar, *Management Through Interpersonal Relationships* (Mumbai: Jaico Publishing House, 2003), p. 228

⁶² Monty P. Satiadarma dan Fidelis E. Waruwu, *Mendidik Kecerdasan* (Jakarta: Pustaka Popular Obor, 2003), p. 27

2. Manajemen Emosi (*Emotional Management*)
3. Motivasi diri (*Self Motivation*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Mengelola hubungan (*Handling Relationship*)
6. Komunikasi interpersonal (*Interpersonal Communication*)
7. Gaya pribadi (*Personal Style*).⁶³

Sedangkan Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge mengklasifikasikan dimensi-dimensi dari kecerdasan emosional diantaranya adalah:

1. Kesadaran Diri, yaitu kemampuan untuk mengetahui apa sedang dirasakan.
2. Manajemen Diri, yaitu kemampuan untuk mengatur dorongan dan emosi diri sendiri.
3. Motivasi Diri, yaitu kemampuan untuk tetap bertahan terhadap kegagalan.
4. Empati, yaitu kemampuan untuk merasakan bagaimana perasaan orang lain.
5. Ketrampilan Sosial, yaitu kemampuan untuk menangani emosi dari yang lain.⁶⁴

Sedangkan Peter Salovey juga memperluas EQ menjadi lima wilayah utama, meliputi :

1. Mengenali emosi diri, yaitu berhubungan dengan kesadaran diri dalam mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi.
2. Mengelola emosi, yaitu kemampuan menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan tepat.
3. Memotivasi diri, yaitu kemampuan seseorang memotivasi diri yang dapat ditelusuri.
4. Mengenali emosi orang lain, yaitu mengenali emosi orang lain dapat dilakukan dengan empati yang dibangun berdasarkan kesadaran diri. Empati ini merupakan 'ketrampilan bergaul'. Orang-orang yang berempati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan/dikehendaki orang lain. Jika seseorang terbuka pada emosi sendiri, maka dapat dipastikan bahwa ia akan terampil membaca perasaan orang lain. Mereka yang sanggup berempati akan lebih disenangi orang lain. Kemampuan ini sangat dirasakan dalam pergaulan dan komunikasi lainnya.

⁶³ Martin, *op. cit.*, p. 47

⁶⁴ Robbins dan Judge, *op. cit.*, p. 40

5. Membina hubungan adalah keterampilan mengelola emosi orang lain.⁶⁵

Daniel Goleman pun juga memberikan pernyataannya tentang komponen-komponen dari kecerdasan emosional,

According to Daniel Goleman, author of abilities relating to the emotional or 'feeling' side of life. Specifically, emotional intelligence involves several major components. The key ones are as follows.

1. *The ability to recognize and regulate our own emotions. People with high EQs are able to recognize that they may be growing angry but manage to hold their tempers in check, nevertheless.*
2. *The ability to recognize and influence others' emotions. Those with high EQs possess the ability to gauge the degree to which other people are interested in what they have to say and have the capacity to make others enthusiastic about their ideas.*
3. *Self-motivation. Individuals with high amounts of emotional intelligence are able to motivate themselves to work long and hard on various tasks and resist the temptation to quit or give up.*
4. *The ability to form effective long-term relationships with others. Those with high EQs have demonstrated the capacity to keep lots of different relationships going over long periods of time, often despite many life changes. As part of this, they tend to be proficient in such skills as being able to coordinate efforts with people, capable of negotiating solutions to complex interpersonal problems, and are good at getting others to like and trust them.*⁶⁶

Jadi, menurut Daniel Goleman kecerdasan emosional memiliki beberapa komponen utama, yaitu:

1. Kemampuan untuk mengenali dan mengatur emosi kita sendiri. Orang-orang yang memiliki EQ tinggi dapat mengenali kalau mungkin mereka akan marah, namun mereka akan segera dapat mengendalikannya.
2. Kemampuan untuk mengenali dan mempengaruhi emosi orang lain.
Mereka yang memiliki EQ akan dapat mengukur sampai tingkat mana

⁶⁵ Goleman, *op. cit.*, p. 58-59

⁶⁶ Greenberg dan Baron, *op. cit.*, p. 102-103

orang tertarik untuk mengatakan apa yang harus dikatakan dan mempunyai kapasitas untuk membuat orang lain antusias terhadap gagasan mereka.

3. Motivasi diri. Orang yang memiliki EQ tinggi, dapat memotivasi dirinya sendiri untuk bekerja keras pada tugas-tugas yang bervariasi dan tidak mudah menyerah.
4. Kemampuan untuk membentuk hubungan efektif yang lama pada orang lain. Orang-orang yang memiliki EQ tinggi dapat mempertahankan hubungan yang berbeda dalam jangka waktu yang cukup lama. Mereka cenderung pandai dalam usaha berkoordinasi dengan orang lain, mampu untuk bernegosiasi untuk memberikan solusi terhadap masalah yang sulit, dan juga terampil agar orang-orang dapat menyukai dan mempercayai mereka.

The concept of emotional intelligence subsumes intrapersonal and interpersonal elements. The intrapersonal element includes factors like self-awareness (ability to understand one's own emotions), self management (ability to keep negative emotions and impulses under control), and self motivation (the drive to achieve despite setbacks, developing skills to attain target and taking initiative to act on opportunities). The interpersonal element of emotional intelligence includes two components: social awareness (the awareness and the tendency to appreciate of other's feeling) and social competence (social skills that help to adjust with others, such as, team building, conflict management, skills of communicating, etc).⁶⁷

Jadi, menurut Bar-On konsep dari kecerdasan emosional menggolongkan unsur-unsur dari intrapersonal dan interpersonal. Unsur intrapersonal meliputi faktor-faktor seperti kesadaran diri sendiri (kemampuan untuk memahami emosi diri sendiri), mengatur diri sendiri (kemampuan untuk menjaga emosi negatif dan

dorongan yang di bawah kendali), dan motivasi diri sendiri (pengendalian untuk mencapai kemajuan, mengembangkan kemampuan untuk mencapai target dan berinisiatif untuk mengambil kesempatan). Sedangkan unsur-unsur dari interpersonal dari kecerdasan emosional meliputi dua komponen: kesadaran sosial (kesadaran dan kecenderungan untuk menghargai perasaan orang lain) dan kemampuan sosial (antara lain, keterampilan sosial yang membantu untuk beradaptasi dengan orang lain, seperti pembentukan regu, pengendalian konflik, kemampuan, dan kemampuan berkomunikasi)

Sedangkan Baron R. A, & Markman, G. D berpendapat,

*Emotional intelligence to generate enthusiasm for their ideas among other, to make a good impression on them, and so on. Recent evidence suggests that such abilities—sometimes known as social competence (the ability to interact effectively with others)—is indeed closely related to entrepreneurs' success.*⁶⁸

Kecerdasan emosional juga memiliki beberapa pengaruh untuk menghasilkan gairah pada ide-ide mereka dibandingkan ide-ide dari orang lain, untuk membuat kesan pada mereka, dan seterusnya. Kemampuan seperti itu dikenal sebagai kemampuan sosial (kemampuan untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain). Dan kemampuan ini memiliki pengaruh yang sangat dekat dengan kesuksesan seorang pengusaha.

Dari beberapa pernyataan di atas, terdapat kesamaan dari indikator yang menunjukkan kecerdasan emosional, yaitu mengenali emosi diri sendiri, mengelola emosi diri, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain melalui empati, dan membina hubungan. Indikator-indikator tersebut diklasifikasikan

⁶⁷ Sharon dan Suar, *op.cit.*, p. 228

⁶⁸ Greenberg dan A. Baron, *op. cit.*, p. 104

menjadi dua unsur utama, yaitu unsur intrapersonal, meliputi hal-hal yang terdapat pada diri sendiri (mengenal emosi diri sendiri, mengelola emosi diri, dan memotivasi diri). dan unsur interpersonal, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan orang lain (mengenal emosi orang lain dan membina hubungan).

Menurut Michael E. Rock, di dunia kerja, kelebihan orang-orang ber-EQ tinggi dibandingkan dengan orang yang tidak mempunyai kelebihan ini, tercermin dari fakta berikut ini:

1. Pada posisi yang berhubungan dengan banyak orang, mereka lebih sukses bekerja. Terutama, karena mereka lebih berempati, komunikatif, lebih tinggi rasa humornya dan lebih peka akan kebutuhan orang lain.
2. Para salesman, penyedia jasa, atau professional lainnya yang ber-EQ tinggi nyatanya lebih disukai pelanggan, rekan sekerja, dan atasannya.
3. Mereka lebih bisa menyeimbangkan rasio dan emosi. Tidak terlalu sensitif dan emosional, namun juga tidak dingin dan terlalu rasional. Pendapat mereka dianggap selalu obyektif dan penuh pertimbangan.
4. Mereka menanggung stres yang lebih kecil karena biasa dengan leluasa mengungkapkan perasaan, bukan memendamnya. Mereka mampu memisahkan fakta dengan opini, sehingga tidak mudah terpengaruh oleh gosip, Namur berani untuk marah jika merasa benar.
5. Berbekal kemampuan komunikasi dan hubungan interpersonal yang tinggi mereka selalu mudah menyesuaikan diri karena fleksibel dan mudah beradaptasi.⁶⁹

Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kecerdasan emosional dapat juga meningkatkan kepuasan kerja seseorang. Hal ini terlihat, seseorang dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan lebih sukses bekerja, disukai dengan orang sekitar, selalu obyektif dan penuh pertimbangan, dan menanggung stres yang lebih kecil. Jika semua hal tersebut terwujud, dapat meningkatkan kepuasan kerja seseorang. Hal ini didukung dengan pernyataan dari Wong dan Law.

Wong and Law hypothesized that EI of superiors and subordinate should have positive affect on job performance, therefore they tested the effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude.

⁶⁹ *Ibid.*, p. 26

*The result revealed that the EI of subordinates affects job performance and job satisfaction, while EI of superiors affects their satisfaction and extra-role behavior.*⁷⁰

Jadi, menurut Wong dan Law seperti yang dikutip oleh Abubakr Suliman dan Fuad N. Shaikh memberikan hipotesis bahwa kecerdasan emosional dari atasan dan bawahan memiliki dampak positif pada kinerja, untuk itu mereka melakukan test efek kecerdasan emosional pada kinerja dan perilaku dari pimpinan dan bawahan. Hasilnya, bahwa kecerdasan emosional dari bawahan memberikan dampak pada kinerja dan kepuasan kerja, sementara kecerdasan emosional pada atasan memberikan dampak pada kepuasan dan perilaku peran ekstra.

Cynthia D. Fisher yang dikutip oleh Goleman pun berpendapat bahwa "Presentase waktu dimana orang merasakan emosi positif di tempat kerja ternyata merupakan prediktor yang paling kuat tentang kepuasan kerja, dan karenanya seberapa besar kemungkinan karyawan untuk berhenti bekerja."⁷¹

B. Kerangka Berpikir

Bekerja merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Seorang karyawan memiliki dorongan untuk bekerja pada suatu perusahaan karena berharap hal tersebut akan membawa pada keadaan yang lebih baik dan memuaskan, atau dengan kata lain bekerja adalah suatu bentuk aktivitas yang bertujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan.

⁷⁰ Abubakr M. Suliman, Fuad N. Al-Shaikh. *Employee Relations, Emotional intelligence at work: links to conflict and innovation*, Bradford: 2007. Vol. 29, Edisi 2; pg. 208

⁷¹ Daniel Goleman, *Kepemimpinan Berdasarkan Kecerdasan Emosi* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006,) p. 15

Kepuasan kerja merupakan faktor penting bagi karyawan dan perusahaan. Karena dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi, mengakibatkan peningkatan kinerja mereka, dan pada akhirnya akan mendatangkan keuntungan bagi perusahaan.

Kepuasan kerja telah dipelajari melalui dua metodologi utama, yaitu dilihat dari perspektif sosial dan perspektif psikologi. Perspektif sosial adalah hal-hal yang mempengaruhi kepuasan kerja yang berasal dari lingkungan sosial, antara lain seperti kompensasi, kesempatan untuk mendapatkan promosi, kondisi kerja, dan karakteristik pekerjaan. Sedangkan dari perspektif psikologi adalah hal-hal yang mempengaruhi kepuasan kerja yang berasal dari dalam diri seseorang, antara lain seperti kepribadian, sifat-sifat, penghargaan terhadap diri sendiri, motivasi, dan kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri, mampu memahami emosi orang lain, membina hubungan dengan orang lain, beradaptasi dengan lingkungan dan tekanan, dan memecahkan masalah.

Emosi yang terdapat di kantor merupakan emosi yang berupa emosi positif ataupun negatif. Emosi-emosi positif tersebut, diantaranya seperti kegembiraan, optimisme, dan semangat dapat menghasilkan energi yang positif, sehingga kepuasan kerja seseorang meningkat. Sedangkan emosi-emosi yang negatif diantaranya seperti stres, kegusaran, tersiksa, tertekan, marah, dan sedih dapat menghasilkan energi yang negatif, sehingga kepuasan kerja seorang karyawan dapat menurun, bahkan tidak ada sama sekali.

Apabila seorang karyawan dapat mengenali bentuk-bentuk emosi yang ada di dalam diri karyawan tersebut dan pada rekannya, kemudian mengatur emosi tersebut (mengubah emosi negatif menjadi emosi positif), dan memotivasi diri atau dengan kata lain karyawan tersebut memiliki kecerdasan emosional, maka akan menghasilkan kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian diatas, diduga terdapat hubungan positif antara variable X yaitu Kecerdasan Emosional dengan Variable Y yaitu Kepuasan Kerja.

C. Perumusan Hipótesis

Berdasarkan deskripsi teoretis dan kerangka berpikir yang telah dikemukakan di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: “terdapat hubungan yang positif antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja”, artinya semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang maka semakin tinggi pula kepuasan kerjanya.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja pada PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero), Jakarta Selatan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Asuransi Jasa Indonesia yang beralamat di Jalan Let. Jend. M.T. Haryono Kav. 61 Jakarta 12041, Indonesia. Alasan peneliti mengadakan penelitian di PT Asuransi Jasa Indonesia, karena perusahaan tersebut merupakan salah satu perusahaan asuransi yang memiliki pesaing cukup banyak. Dengan adanya persaingan tersebut akan menghasilkan tekanan-tekanan pada diri karyawan, sehingga emosi-emosi negatif mudah muncul, dan pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Waktu penelitian akan berlangsung selama 2 bulan terhitung sejak bulan Mei sampai dengan Juni 2008. Waktu inilah yang dianggap cukup luang dan efektif bagi peneliti melakukan penelitian.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode survey dengan pendekatan korelasional. Penggunaan metode ini untuk mengetahui hubungan antara dua variabel, yaitu variabel bebas (kecerdasan emosional) dan variabel terikat (kepuasan kerja).

D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merupakan semua unit yang menjadi objek penelitian.⁷² Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap pada PT Asuransi Jasa Indonesia yang berjumlah 315 orang. Sedangkan populasi terjangkau berjumlah 45 orang karyawan pada Divisi Sekretaris Perusahaan. Bagian tersebut dipilih, karena dianggap kecerdasan emosional yang dimiliki oleh para karyawan perbedaannya tidak terlalu signifikan, sehingga dapat diambil populasi secara bebas, selain itu penelitian ini lebih menekankan kepada kecerdasan emosional dalam menghadapi pimpinan. Bagian Sekretaris dianggap lebih banyak berhubungan dengan pimpinan dibandingkan dengan karyawan lainnya.

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian.⁷³ Dari keseluruhan jumlah populasi terjangkau, sampel yang akan diambil sebanyak 40 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik acak sederhana (*simple random sampling*). Teknik ini dipilih karena

⁷² Mustafa Edwin Nasution dan Hardius Usman, *Proses Penelitian Kuantitatif* (Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2006), p. 103

⁷³ *Ibid.*

penelitian ini dilakukan hanya pada satu divisi saja, sehingga digunakan teknik acak sederhana.

E. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu kecerdasan emosional sebagai variabel X dengan kepuasan kerja sebagai variabel Y. Variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepuasan Kerja

a. Definisi Konseptual

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional dan sikap individu yang positif mengenai pekerjaan, gaji, promosi, dan kebutuhannya.

b. Definisi Operasional

Kepuasan kerja adalah data primer (langsung didapat dari responden) diukur dengan menggunakan skala *Likert* sebanyak 43 butir pernyataan yang mencerminkan indikator-indikator, yaitu pekerjaan (jenis pekerjaan, penghargaan terhadap pekerjaan, kemajuan dalam melakukan pekerjaan, tanggung jawab), gaji (keadilan besarnya jumlah gaji, keadilan cara penentuan jumlah gaji), promosi (kesempatan untuk maju dalam jabatan), kebutuhan (fisik, sosial).

c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Kerja

Kisi-kisi instrumen digunakan untuk mengukur variabel kepuasan kerja dan untuk memberikan informasi mengenai butir soal yang drop setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Kisi-kisi ini juga digunakan untuk memberikan gambaran sejauh mana instrumen mencerminkan indikator dari kepuasan kerja. Kisi-kisi instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III. 1
Kisi-kisi Instrumen Variabel Y Kepuasan Kerja

Indikator	Sub Indikator	Butir Uji Coba		Butir Final	
		(+)	(-)	(+)	(-)
Pekerjaan	Jenis Pekerjaan	1,2,26,27*,28	3*,4,24,25	1,2,3,22	19,20,21
	Penghargaan terhadap pekerjaan	29,30	5,6	23,24	4,5,
	Kemajuan dalam melakukan pekerjaan	7*,8	31	6	25
	Tanggung jawab	9,10,11,32,33,38	12*	7,8,9,26,27,31	-
Gaji	Keadilan besarnya jumlah gaji	13,35	14*	10,29	-
	Keadilan cara penentuan jumlah gaji	15,36,37*	16	11,30	12
Promosi	Kesempatan untuk maju dalam jabatan	17,19,34,40	18,39,41*	13,15,28,33	14,32,
Kebutuhan	Fisik	21	20*,42	16	34
	Sosial	23,43	22	18,35	17
Jumlah		27	16	24	11

*) butir pernyataan yang didrop

Keterangan: Nomor butir disesuaikan (lihat pada lampiran 9 & 11)

Untuk mengisi kuisioner dalam instrumen penelitian telah disediakan 5 alternatif jawaban dari setiap butir pernyataan yang disesuaikan dengan bentuk

skala *Likert*. Setiap jawaban bernilai 1 sampai dengan 5, sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel III. 2 berikut:

Tabel III. 2
Skala Penilaian Variabel Kepuasan Kerja (Y)

Pilihan	Positif	Negatif
SS (Sangat Setuju)	5	1
S (Setuju)	4	2
RR (Ragu-Ragu)	3	3
TS (Tidak Setuju)	2	4
STS (Sangat Tidak Setuju)	1	5

d. Validasi Instrumen Kepuasan Kerja

Proses pengembangan instrumen kepuasan kerja dimulai dengan penyusunan berbentuk kuisioner dengan menggunakan skala *Likert* sebanyak 43 butir pernyataan yang mengacu kepada indikator-indikator variabel kepuasan kerja seperti yang disebutkan pada Tabel III.1, yang disebutkan sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kepuasan kerja. Tahapan selanjutnya yaitu konsep instrumen tersebut diukur validitas konstruk untuk melihat seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut telah mengukur indikator-indikator dari variabel kepuasan kerja sebagaimana terdapat dalam Tabel III.1. Selanjutnya, instrumen tersebut diuji cobakan kepada 30 orang karyawan. Sampel uji coba diambil secara acak sederhana (*simple random sampling*) kepada karyawan PT Asuransi Jasa Indonesia, Jakarta Selatan.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antar skor

butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan untuk uji validitas yaitu:⁷⁴

$$r_{it} = \frac{\sum x_i \cdot x_t}{\sqrt{(\sum x_i^2) \cdot (\sum x_t^2)}}$$

Dimana perhitungannya adalah:

$$\sum x_i \cdot x_t = \sum X_i \cdot X_t - \frac{\sum X_i \cdot \sum X_t}{n}$$

$$\sum x_i^2 = \sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}$$

$$\sum x_t^2 = \sum X_t^2 - \frac{(\sum X_t)^2}{n}$$

Keterangan:

r_{it} : Validitas

$\sum X_i$: Jumlah tiap butir pernyataan yang ada dalam kumpulan tersebut.

$\sum X_t$: Jumlah total butir dari setiap responden

$\sum X_i^2$: Jumlah setiap nilai X_t yang dikuadratkan

$\sum X_i^2$: Jumlah kuadrat setiap butir ke satu dari semua data

$\sum X_i \cdot X_t$: Jumlah hasil kali tiap butir dengan skor total

Kriteria minimum butir pernyataan yang diterima adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan yang dianggap tidak valid (drop) atau tidak digunakan.

Berdasarkan perhitungan tersebut maka dari 43 pernyataan setelah di uji validitasnya terdapat 8 butir soal yang didrop, sehingga pernyataan yang valid dan

⁷⁴ Djaali, *Pengukuran Bidang Pendidikan*, (Jakarta: Program Pasca Sarjana UNJ, 2000) p. 117

dapat digunakan sebanyak 35 butir soal. (Proses perhitungan terdapat pada lampiran 20).

Selanjutnya, untuk menghitung reliabilitasnya, maka digunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:⁷⁵

$$\alpha = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan:

α : Reliabilitas Alpha Cronbach

k : Jumlah item

S_i^2 : Varians responden untuk item ke-i

S_t^2 : Jumlah varians skor total

Sedangkan varians dicari dengan rumus sebagai berikut:⁷⁶

$$S_t^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

Keterangan:

S_t^2 : Varians total

$\sum X_i^2$: Jumlah setiap nilai X_i valid yang dikuadratkan

n : Banyaknya sampel/data

Berdasarkan rumus di atas reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dihitung sehingga didapat varians butir (S_i^2) adalah 0,45. Selanjutnya dicari jumlah varians total (S_t^2) sebesar 217,32 kemudian dimasukkan dalam rumus *Alpha Cronbach* dan didapat hasil α yaitu sebesar 0,909 (Proses perhitungan terdapat pada lampiran 23). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa

⁷⁵ Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistika* (PT Bumi Aksara, 2006), p. 291

⁷⁶ *Ibid.*, p. 292

instrumen yang berjumlah 35 butir pernyataan inilah yang digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kepuasan kerja.

2. Kecerdasan Emosional

a. Definisi Konseptual

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali emosi dalam dirinya, mengelola emosi tersebut, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan dengan orang lain dengan baik

b. Definisi Operasional

Kecerdasan emosional adalah data primer (langsung didapat dari responden) diukur dengan menggunakan skala *Likert*, sebanyak 42 butir pertanyaan yang mencerminkan indikator kemampuan seseorang dalam mengenali emosi diri (mengenali perasaan), mengelola emosi (menangani perasaan), motivasi diri (bertahan terhadap kegagalan, tidak mudah menyerah, bekerja keras terhadap tugas yang bervariasi), mengenali emosi orang lain (empati), dan membina hubungan dengan orang lain (mengelola emosi orang lain, berkoordinasi dengan orang lain, bernegosiasi terhadap masalah yang sulit, dapat dipercayai).

c. Kisi-kisi Instrumen Kecerdasan Emosional

Kisi-kisi instrumen digunakan untuk mengukur variabel kecerdasan emosional dan untuk memberikan informasi mengenai butir soal yang drop setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Kisi-kisi ini juga digunakan untuk memberikan gambaran sejauh mana instrumen mencerminkan indikator dari

kecerdasan emosional. Kisi-kisi instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III. 3
Kisi-kisi Instrumen Variabel X (Kecerdasan Emosional)

Indikator	Sub Indikator	Butir Uji Coba		Butir Final	
		(+)	(-)	(+)	(-)
Mengenali emosi diri	Mengenali perasaan	1,2,23,25*	3,24,26,27	1,2,17	3,18,19,20
Mengelola emosi diri	Menangani perasaan	4*,28,29*	5,42	21	4,32
Motivasi diri	Bertahan terhadap kegagalan	6,40	7,30	5,30	6,22
	Tidak mudah menyerah	8,32	9,31	7,24	8,23
	Bekerja keras terhadap tugas yang bervariasi	10*,33	11	25	9
Mengenali emosi orang lain	Empati	12*,34	13	26	10
Membina hubungan	Mengelola emosi orang lain	14,35*	15	11	12
	Berkoordinasi dengan orang lain	16,37	17*,18*,36	13,28	27
	Bernegosiasi terhadap masalah yang sulit	19,38*	20	14	15
	Dapat dipercayai	21*,39	22,41	29	16,31
Jumlah		23	19	15	17

*) butir pernyataan yang didrop

Keterangan: Nomor butir disesuaikan (lihat pada lampiran 9 & 11)

Untuk mengisi kuisioner dalam instrumen penelitian telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pernyataan yang disesuaikan dengan bentuk skala *Likert* yang terdiri atas 5 (lima) alternatif. Setiap jawaban bernilai 1 sampai dengan 5, sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel III. 4 berikut:

Tabel III. 4

Skala Penilaian Variabel Kecerdasan Emosional (X)

Pilihan	Positif	Negatif
SS (Sangat Setuju)	5	1
S (Setuju)	4	2
RR (Ragu-Ragu)	3	3
TS (Tidak Setuju)	2	4
STS (Sangat Tidak Setuju)	1	5

d. Validasi Instrumen Kecerdasan Emosional

Proses pengembangan instrumen kecerdasan emosional dimulai dengan penyusunan berbentuk kuisioner dengan menggunakan skala *Likert* sebanyak 42 butir pernyataan yang mengacu kepada indikator-indikator variabel kecerdasan emosional seperti yang disebutkan pada Tabel III.3 yang disebutkan sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kecerdasan emosional. Tahapan selanjutnya yaitu konsep instrumen tersebut diukur validitas konstruk untuk melihat seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut telah mengukur indikator-indikator dari variabel kecerdasan emosional sebagaimana terdapat dalam Tabel III 3. Selanjutnya instrumen tersebut diuji cobakan kepada 30 orang karyawan. Sampel uji coba diambil secara acak sederhana (*simple random sampling*) kepada karyawan PT Asuransi Jasa Indonesia, Jakarta Selatan.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antar skor butir dengan skor total instrumen. rumus yang digunakan untuk uji validitas yaitu:⁷⁷

$$r_{it} = \frac{\sum x_i \cdot x_t}{\sqrt{(\sum x_i^2) \cdot (\sum x_t^2)}}$$

Dimana perhitungannya adalah:

$$\sum x_i \cdot x_t = \sum X_i \cdot X_t - \frac{\sum X_i \cdot \sum X_t}{n}$$

$$\sum x_i^2 = \sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}$$

$$\sum x_t^2 = \sum X_t^2 - \frac{(\sum X_t)^2}{n}$$

Keterangan:

r_{it} : Validitas

$\sum X_i$: Jumlah tiap butir pernyataan yang ada dalam kumpulan tersebut.

$\sum X_t$: Jumlah total butir dari setiap responden

$\sum X_t^2$: Jumlah setiap nilai X_t yang dikuadratkan

$\sum X_i^2$: Jumlah kuadrat setiap butir ke satu dari semua responden

$\sum X_i \cdot X_t$: Jumlah hasil kali tiap butir dengan skor total

n : Banyaknya sampel/data

Kriteria minimum butir pernyataan yang diterima adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan yang dianggap tidak valid (drop) atau tidak digunakan.

⁷⁷ Djaali, *loc.cit*

Berdasarkan perhitungan tersebut maka dari 42 pernyataan setelah di uji validitasnya terdapat 10 butir soal yang didrop, sehingga pernyataan yang valid dan dapat digunakan sebanyak 32 butir soal. (Proses perhitungan terdapat pada lampiran 14).

Selanjutnya, untuk menghitung reliabilitasnya, maka digunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:⁷⁸

$$\alpha = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan:

α : Reliabilitas Alpha Cronbach

k : Jumlah item

S_i^2 : Varians responden untuk item ke-i

S_t^2 : Jumlah varians skor total

Sedangkan varians dicari dengan rumus sebagai berikut:⁷⁹

$$S_t^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

Keterangan:

S_t^2 : Varians total

$\sum X_i^2$: Jumlah setiap nilai X_i valid yang dikuadratkan

n : Banyaknya sampel/data

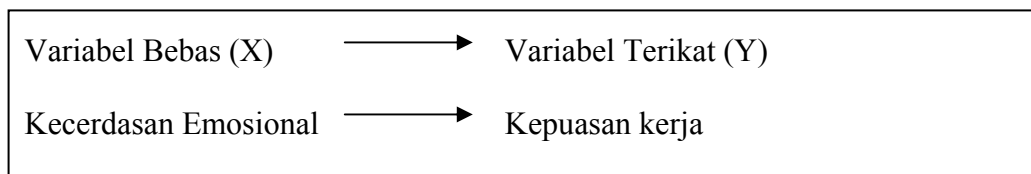
Berdasarkan rumus di atas realibilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dihitung sehingga didapat varians butir (S_i^2) adalah 0,45. Selanjutnya dicari jumlah varians total (S_t^2) sebesar 129,26 kemudian dimasukkan dalam rumus *Alpha Cronbach* dan didapat hasil α yaitu sebesar 0,855. (Proses perhitungan terdapat pada lampiran 17). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa

⁷⁸ Usman dan Akbar, *op.cit*, p. 291

instrumen yang berjumlah 32 butir pernyataan inilah yang digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kecerdasan emosional.

F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Konstelasi hubungan antar variabel digunakan untuk memberikan arah gambaran dari penelitian yang sesuai dengan hipotesis yang diajukan.



Keterangan : X = Variabel bebas yaitu kecerdasan emosional

Y = Variabel terikat yaitu kepuasan kerja

————→ = Arah hubungan

Konstelasi hubungan ini digunakan untuk memberikan arah atau gambaran penelitian yang dilakukan peneliti, kecerdasan emosional sebagai variabel bebas atau yang mempengaruhi dengan simbol X, sedangkan kepuasan kerja merupakan variabel terikat yang dipengaruhi dengan variabel Y.

G. Teknik Analisis Data

Dilakukan dengan uji regresi dan korelasi dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mencari persamaan regresi

Analisis regresi berguna untuk mendapatkan hubungan fungsional antara dua variabel atau lebih atau mendapatkan pengaruh antara variabel prediktor terhadap variabel kriteriumnya atau meramalkan pengaruh variabel prediktor terhadap variabel kriteriumnya.⁸⁰

Didapatkan dengan menggunakan rumus-rumus sebagai berikut:⁸¹

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan:

$\hat{Y}$: Variabel kriterium
 a : Bilangan konstan
 b : Koefisien arah regresi linier

Dimana a dan b dapat dihitung dengan rumus:⁸²

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

2. Uji Persyaratan Data

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah galat taksiran atas regresi Y atas X berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan terhadap galat taksiran regresi Y atas X dengan menggunakan Liliefors pada taraf signifikan $\alpha = 0.05$ Rumus yang digunakan adalah :⁸³

$$Lo = |F(Z_i) - S(Z_i)|$$

Keterangan :

$F(Z_i)$ = merupakan peluang baku

⁸⁰ *Ibid.*, p. 216

⁸¹ *Ibid.*

⁸² *Ibid.*, p. 219

⁸³ Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: CV Alfa Beta, 2002), p. 57

$S(Z_i)$ = merupakan proporsi angka baku

L_o = L observasi (harga mutlak terbesar)

Hipotesis Statistik :

H_o : Galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal

H_i : Galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi tidak normal

Kriteria Pengujian :

Jika L_o (hitung) $< L_t$ (tabel), maka H_o diterima, berarti galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas Regresi

Uji linieritas ini dilakukan untuk mengetahui apakah persamaan regresi tersebut berbentuk linier atau non linier.

Hipotesis Statistika :

$$A. \quad H_o : Y = \alpha + \beta X$$

$$H_i : Y \neq \alpha + \beta X$$

Kriteria Pengujian :

Terima H_o jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan tolak H_o jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, persamaan regresi dinyatakan linier jika $F_{hitung} < F_{tabel}$.

3. Uji Hipotesis Penelitian

a. Uji Keberartian Regresi

Uji Keberartian Regresi digunakan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh berarti atau tidak (signifikan).

Hipotesis Statistik :

$$H_o : \beta = 0$$

$$H_i : \beta > 0$$

Kriteria Pengujian :

Tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$. Regresi dinyatakan sangat berarti jika berhasil menolak H_0 .

Tabel III.5
Tabel Analisa Varians Regresi Linier Sederhana

Sumber Varians	Derajat Bebas (db)	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat	F hitung (Fo)	Ket
Total	n	$\sum Y_i^2$			
Regresi (a)	1	$\frac{\sum Y^2}{n}$			
Regresi (a/b)	1	$\sum XY$	$\frac{Jk(b/a)}{Dk(b/a)}$	$\frac{RJK(b/a)}{RJK(s)}$	Fo > Ft Maka Regresi Berarti
Sisa (s)	n-2	JK(T) – JK(a) – Jk (b)	$\frac{Jk(s)}{Dk(s)}$		
Tuna Cocok (TC)	k-2	Jk (s) – Jk (G) – (b/a)	$\frac{Jk(TC)}{Dk(TC)}$	$\frac{RJK(TC)}{RJK(G)}$	Fo < Ft Maka Regresi Berbentuk Linear
Galat	n-k	$Jk(G) = \sum Y^2 - \frac{\sum Y}{nk}$	$\frac{Jk(G)}{Dk(G)}$		

b. Uji Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui besar kecilnya hubungan antara dua variabel yang diteliti digunakan koefisien korelasi *Product Moment* dari *Pearson* dengan rumus sebagai berikut :⁸⁴

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Korelasi Product Moment

⁸⁴ Usman dan Akbar, *op.cit.*, p. 203

ΣX = Jumlah skor dalam sebaran X
 ΣY = Jumlah skor dalam sebaran Y

c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (uji t)

Menggunakan uji t untuk mengetahui keberartian hubungan dua variabel, dengan rumus :⁸⁵

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

Keterangan :

t_{hitung} = skor signifikansi koefisien korelasi
 r = koefisien korelasi *Product Moment*
 n = banyaknya sampel/data

Hipotesis Statistik :

$$H_0: \rho = 0$$

$$H_1: \rho > 0$$

Kriteria Pengujian :

Terima H_1 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka koefisien korelasi signifikan dan dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif antara variabel X dengan variabel Y.

d. Uji Koefisien Determinasi

Digunakan untuk mengetahui besarnya variasi Y (kepuasan kerja) ditentukan X (kecerdasan emosional) dengan menggunakan rumus :⁸⁶

$$KD = r^2_{xy} \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi
 r^2_{xy} = Koefisien Korelasi *Product Moment*

Tabel III.6
Langkah Perhitungan Keberartian dan Linearitas

Sumber Varians	Derajat Bebas (db)	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	$F_{hitung} (F)$	F_{tabel}
Regresi (a/b)	1	$b \sum xy$	$\frac{Jk(b/a)}{Dk(b/a)}$	$\frac{S^2_{reg}}{S^2_{res}}$	
Residu (Sisa)	$n - 2$	$JK(T) - JK_{(reg a)} - JK_{(reg b)}$	$\frac{Jk(s)}{Dk(s)}$		$F_0 > F_t$ <i>Regresi berarti</i>
Tuna Cocok (TC)	$k - 2$	$Jk(s) - Jk(G) - (b/a)$	$\frac{Jk(TC)}{Dk(TC)}$	$F = \frac{S^2(TC)}{S^2(G)}$	$F_0 < F_t$ <i>Regresi linear</i>
Kekeliruan (Galat)	$n - k$	$Jk(G) = \sum Y^2 - \frac{\sum Y}{nk}$	$\frac{Jk(G)}{Dk(G)}$		

BAB IV HASIL PENELITIAN

⁸⁵ *Ibid.*, p. 204

⁸⁶ *Ibid.*, p. 206

A. Deskripsi Data

1. Kepuasan Kerja

Deskripsi data hasil penelitian dimaksudkan untuk menyajikan gambaran umum mengenai penyebaran/distribusi data. Skor yang akan disajikan adalah skor yang telah diolah dari data mentah dengan menggunakan statistik deskriptif yaitu skor rata-rata dan simpangan baku atau standar deviasi.

Data kepuasan kerja sebagai variabel terikat (Variabel Y) diperoleh melalui pengisian penelitian berupa skala *Likert (likert scale)* oleh 40 karyawan Divisi Sekretaris Perusahaan. Variabel ini memiliki sebanyak 35 butir pernyataan dalam instrumen penelitian, yang terbagi ke dalam empat indikator yaitu pekerjaan (jenis pekerjaan, penghargaan terhadap pekerjaan, kemajuan dalam melakukan pekerjaan, tanggung jawab), gaji (keadilan besarnya jumlah gaji, keadilan cara penentuan jumlah gaji), promosi (kesempatan untuk maju dalam jabatan), dan kebutuhan (fisik, sosial). Dari indikator-indikator tersebut, indikator yang terbesar adalah pekerjaan, sedangkan indikator terkecil adalah kebutuhan (Perhitungan lihat lampiran 48)

Dalam perhitungan, diperoleh skor terendah 104 dan skor tertinggi 156, skor rata-rata ($\bar{Y}$) sebesar 135,35, varians (S^2) sebesar 225,977, dan simpangan baku (S) sebesar 15,033 (proses perhitungan lihat lampiran 31).

Distribusi data Kepuasan Kerja dapat dilihat dibawah ini, dimana rentang skor adalah 52, banyaknya kelas interval 6, panjang interval 9 (proses perhitungan lihat lampiran 28).

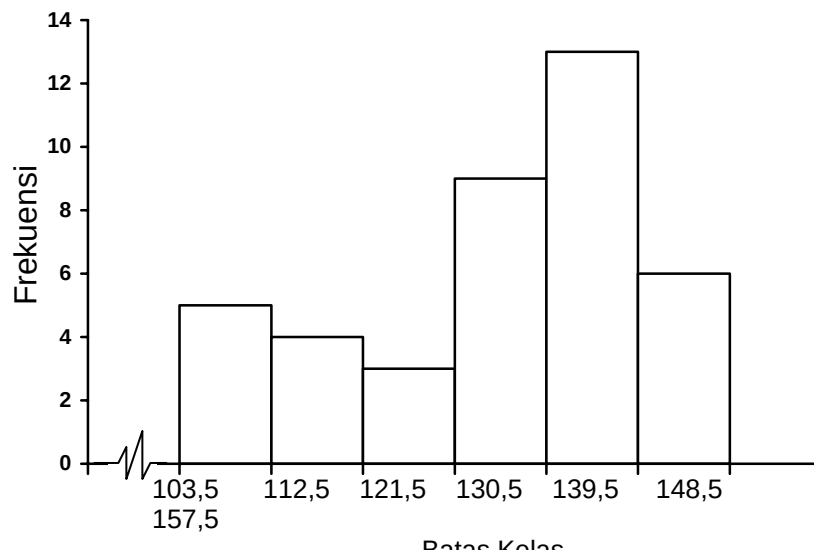
Tabel IV.1

Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja

No	Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
1.	104 ~ 112	103,5	112,5	5	12,5 %
2.	113 ~ 121	112,5	121,5	4	10,0 %
3.	122 ~ 130	121,5	130,5	3	7,5 %
4.	131 ~ 139	130,5	139,5	9	22,5 %
5.	140 ~ 148	139,5	148,5	13	32,5 %
6.	149 ~ 157	148,5	157,5	6	15,0 %
	Jumlah			40	100 %

Untuk mempermudah penafsiran data Kepuasan Kerja maka data dapat

lihat pada gambar IV.1



Gambar IV.1

Grafik Histogram Kepuasan Kerja

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tertinggi variabel Kepuasan Kerja yaitu 13 terletak pada interval kelas ke-5 yakni antara 140 – 148 dengan frekuensi relatif sebesar 32,5%. Dan frekuensi terendahnya

adalah 3 yaitu terletak pada interval kelas ke- 3 yakni antara 122 – 130 dengan frekuensi relatif 7,5%.

2. Kecerdasan Emosional

Data kecerdasan emosional sebagai variabel bebas (Variabel X) diperoleh melalui pengisian penelitian berupa skala *Likert (likert scale)* oleh 40 karyawan Divisi Sekretaris Perusahaan. Variabel ini memiliki sebanyak 32 butir pernyataan dalam instrumen penelitian, yang terbagi ke dalam lima indikator yaitu mengenali emosi diri (mengenali perasaan), mengelola emosi diri (menangani perasaan), motivasi diri (bertahan terhadap kegagalan, tidak mudah menyerah, bekerja keras terhadap tugas yang bervariasi), mengenali emosi orang lain (empati), membina hubungan (mengelola emosi orang lain, berkoordinasi dengan orang lain, bernegosiasi terhadap masalah yang sulit, dapat dipercayai). Dari indikator-indikator tersebut, indikator terbesar adalah membina hubungan, sedangkan indikator terkecil adalah mengenali emosi diri (Perhitungan lihat lampiran 48)

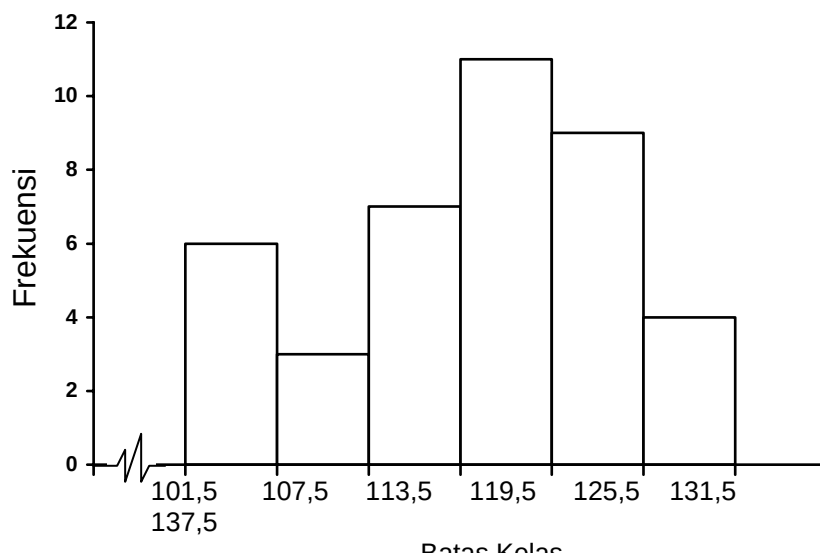
Dalam perhitungan diperoleh skor terendah 102 dan skor tertinggi 136, skor rata-rata ($\bar{X}$) sebesar 120,03, varians (S^2) sebesar 87,051, dan simpangan baku (S) sebesar 9,330 (proses perhitungan lihat lampiran 31).

Distribusi data Kecerdasan Emosional dapat dilihat dibawah ini, dimana rentang skor adalah 34, banyaknya kelas interval 6, panjang interval 6 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 27).

Tabel IV.2
Distribusi Frekuensi Kecerdasan Emosional

No	Kelas Interval	Batas Bawah	Batas Atas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
1.	102 - 107	101,5	107,5	6	15,0%
2.	108 - 113	107,5	113,5	3	7,5%
3.	114 - 119	113,5	119,5	7	17,5%
4.	120 - 125	119,5	125,5	11	27,5%
5.	126 - 131	125,5	131,5	9	22,5%
6.	132 - 137	131,5	137,5	4	10,0%
	Jumlah			40	100%

Untuk mempermudah penafsiran data Kecerdasan Emosional maka data dapat digambarkan dalam grafik histogram berikut:



Gambar IV.2

Grafik Histogram Kecerdasan Emosional

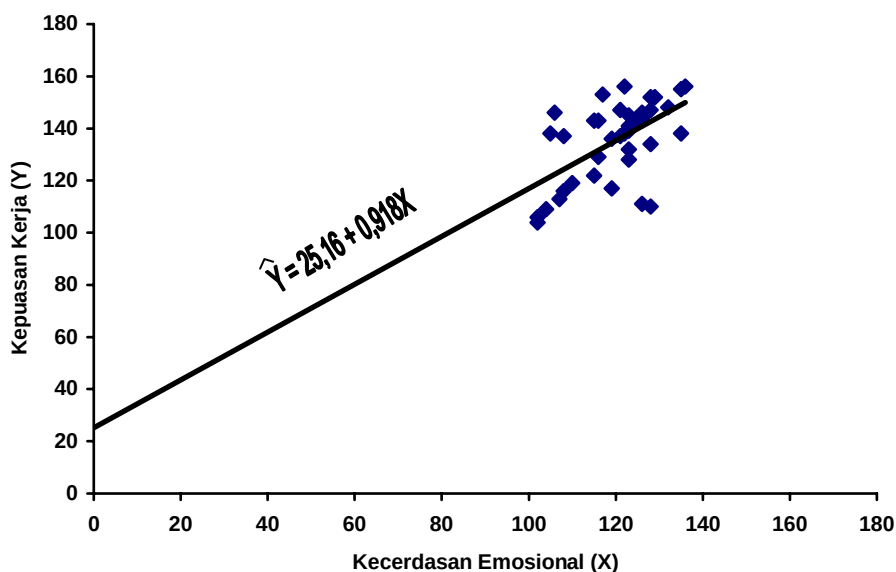
Berdasarkan grafik di atas, dapat dilihat bahwa frekuensi kelas tertinggi variabel Kecerdasan Emosional yaitu 11 terletak pada interval kelas ke-4 yakni antara 120-125 dengan frekuensi relatif sebesar 27,5 %. Dan frekuensi terendahnya adalah 3 yaitu terletak pada interval kelas ke-2 yakni antara 108 – 113 dengan frekuensi relatif 7,5 %.

B. Persamaan Garis Regresi

Persamaan regresi yang dilakukan adalah regresi linear sederhana. Bersamaan regresi ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja.

Analisis regresi linier sederhana terhadap pasangan data penelitian antara Kecerdasan Emosional dengan Kepuasan kerja menghasilkan koefisien arah regresi sebesar 0,918 dan konstanta sebesar 25,16. Dengan demikian bentuk hubungan antara variabel Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja, memiliki persamaan regresi $\hat{Y} = 25,16 + 0,918X$. Selanjutnya persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor Kecerdasan Emosional akan mengakibatkan kenaikan Kepuasan Kerja sebesar 0,918 skor pada konstanta 25,16.

Persamaan garis linier regresi $\hat{Y} = 25,16 + 0,918X$ dilukiskan pada gambar IV.3 berikut ini:



Gambar IV.3
Grafik Persamaan Garis Regresi

B. Pengujian Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas Galat Taksiran

Pengujian normalitas variabel dilakukan untuk menguji apakah galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas galat taksiran regresi Y atas X dilakukan dengan menggunakan uji Liliefors pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ untuk sampel sebanyak 40 orang responden, dengan kriteria pengujian berdistribusi normal apabila $L_{hitung} (L_o) < L_{tabel} (L_t)$ dan jika sebaliknya maka galat taksiran Y atas X tidak berdistribusi normal.

Dari hasil perhitungan Uji Liliefors, $L_{hitung} (L_o) = 0,099 < L_{tabel} (L_t) = 0,140$, ini berarti bahwa $L_{hitung} (L_o) < L_{tabel} (L_t)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal, berarti penelitian dapat dilanjutkan pada pengujian hipotesis.

Hasil perhitungan Uji Liliefors menyimpulkan galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil perhitungan $L_o = 0,099$ sedangkan $L_t = 0,140$. Ini berarti $L_o < L_t$ (proses perhitungan lihat lampiran 40). Untuk lebih jelasnya hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.3
Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran

No.	Galat Taksiran	L_o	$L_{tabel} (0,05)$	Keputusan	Keterangan
1	Y atas X	0,099	0,140	Terima H_o	Normal

b. Uji Linearitas Persamaan Garis

Tahap selanjutnya adalah dilakukan uji linearitas persamaan garis antara Kecerdasan Emosional dengan Kepuasan Kerja.

Tabel IV.4

Tabel Anava Untuk Pengujian Linearitas Persamaan Garis dan Signifikansi Regresi Hubungan antara Kecerdasan Emosional (X) dengan Kepuasan Kerja (Y)
Regresi $\hat{Y} = 25,16 + 0,918X$

Sumber Varians	dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F _{hitung}	F _{tabel}
Total	40	741598,00			
Regresi (a)	1	732784,90			
Regresi (b/a)	1	2861,14	2861,14	18,27 ^{*)}	4,10
Sisa	38	5951,96	156,63		
Tuna Cocok	19	2781,71	146,41	0,88 ^{ns}	2,21
Galat Kekeliruan	19	3170,25	166,86		

Keterangan :

JK = Jumlah Kuadrat

dk = Derajat Kebebasan

RJK = Rata-rata Jumlah Kuadrat

^{*)} Regresi berarti ($F_{hitung} = 18,27 > F_{tabel} = 4,10$)

^{NS} Regresi linier ($F_{hitung} = 0,88 < F_{tabel} = 2,21$)

Kriteria pengujian adalah apabila $F_{hitung} (F_h) < F_{tabel} (F_t)$ berarti regresi linear dan jika sebaliknya berarti regresi non linear.

Berdasarkan tabel distribusi F yang digunakan untuk mengukur linearitas regresi dengan dk pembilang $(k-2) = 19$ dan dk penyebut $(n-k) = 19$, dengan $\alpha = 0,05$ diperoleh $F_{tabel} = 2,21$ sedangkan $F_{hitung} = 0,88$ (lihat pada lampiran 49).

Dari hasil pengujian seperti ditunjukkan pada tabel IV.4 menunjukkan bahwa $F_h = 0,88 < F_t = 2,21$ yang berarti regresi linear.

C. Pengujian Hipotesis Penelitian

c. Uji Signifikan (Keberartian Regresi)

Selanjutnya dilakukan uji signifikan (keberartian regresi) dan uji keberartian hubungan antara Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja.

Kriteria pengujian adalah apabila $F_{hitung} (F_h) > F_{tabel} (F_t)$ menunjukkan bahwa regresi signifikan, dan jika sebaliknya, maka regresi non signifikan

Berdasarkan tabel distribusi F dengan menggunakan db pembilang = 1 dan db penyebut $(n-2) = 38$ pada $\alpha = 0,05$ diperoleh $F_{tabel} = 4,10$ sedangkan $F_{hitung} = 18,27$ (lihat pada lampiran 49). Dari hasil pengujian seperti ditunjukkan pada tabel IV.4 menunjukkan bahwa $F_h = 18,27 > F_t = 4,10$, sehingga regresi signifikan.

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, maka disimpulkan bahwa bentuk hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Kepuasan Kerja adalah linier dan signifikan. Selanjutnya persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor Kecerdasan Emosional akan mengakibatkan kenaikan Kepuasan Kerja sebesar 0,918 skor pada konstanta 25,16

d. Uji Keberartian Hubungan (Koefisien Korelasi)

Selanjutnya, dilakukan pengujian koefisien korelasi. Pengujian ini bertujuan untuk membuktikan apakah terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y dengan menggunakan rumus Koefisien Korelasi Product Moment dari Pearson.

Hasil perhitungan koefisien korelasi antara Kecerdasan Emosional dengan Kepuasan Kerja diperoleh koefisien korelasi $r_{xy} = 0,570$ (proses perhitungan dapat dilihat pada lampiran 45). Untuk uji signifikansi koefisien korelasi dilakukan dengan menguji t seperti yang disajikan pada tabel IV.5

Tabel IV.5
Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi antara X dan Y

Koefisien antara X dan Y	Koefisien Korelasi	Koefisien Determinasi	t_{hitung}	t_{tabel}
	0,570	32,49 %	4,28	1,70

Berdasarkan pengujian signifikansi koefisien korelasi antara pasangan skor Kecerdasan Emosional dengan Kepuasan Kerja sebagaimana terlihat pada tabel IV.5 diatas diperoleh $t_{hitung} = 4,28$ dan $t_{tabel} = 1,70$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,635$ adalah signifikan. Artinya dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara Kecerdasan Emosional dengan Kepuasan Kerja dengan koefisien determinasi $r_{xy}^2 = (0,570)^2 = 0,3249$. Hal ini berarti sebesar 32,49 % variasi Kepuasan Kerja (Y) ditentukan oleh Kecerdasan Emosional (X) (proses perhitungan dapat dilihat pada lampiran 47).

D. Interpretasi Penelitian

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dikemukakan diatas, diketahui adanya hubungan yang positif antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero), Jakarta Selatan.

Dari perhitungan itu pula maka hasil penelitian diinterpretasikan bahwa kecerdasan emosional mempengaruhi kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa

semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang, khususnya kecerdasan emosional dalam menghadapi pimpinan mengakibatkan kepuasan kerja juga semakin tinggi. Sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosional seseorang menyebabkan rendahnya kepuasan kerja karyawan PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero), Jakarta Selatan.

E. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak sepenuhnya sampai pada tingkat kebenaran mutlak. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan yang dilakukan selama melakukan penelitian ini, diantaranya adalah:

1. Variabel terikat yaitu kepuasan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh kecerdasan emosional, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, diantaranya adalah kompensasi, komunikasi interpersonal, karakteristik pekerjaan, kekuasaan karyawan, lingkungan kerja, dan jaminan keamanan dan keselamatan. .
2. Penelitian ini hanya membatasi dan menekankan terhadap masalah kecerdasan emosional dalam menghadapi pimpinan, sehingga penelitian ini hanya fokus dan berlaku terhadap Divisi Sekretaris Perusahaan, dan tidak dapat digeneralisasikan pada divisi-divisi lainnya. Divisi ini dipilih karena dianggap Divisi Sekretaris Perusahaan lebih banyak menghadapi pimpinan daripada divisi lainnya.
3. Hasil dari penelitian hanya berlaku pada PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero), Jakarta Selatan dan tidak dapat digeneralisasikan pada perusahaan lainnya, karena setiap respondennya memiliki karakteristik yang berbeda.

4. Keterbatasan waktu, tenaga dan biaya dalam menyelesaikan penelitian ini, sehingga intensitas penelitian jauh dari kesempurnaan seperti yang diharapkan.
5. Keterbatasan kemampuan yang dimiliki peneliti untuk dapat melakukan penelitian yang lebih dalam.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan deskriptif, analisis, interpretasi data dan pengolahan data statistik yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional dan sikap individu yang positif mengenai pekerjaan, gaji, promosi, dan kebutuhannya.

2. Sedangkan kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali emosi dalam dirinya, mengelola emosi tersebut, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan dengan orang lain dengan baik
3. Dari hasil penelitian, indikator yang paling menentukan dari kepuasan kerja karyawan adalah pekerjaan, sedangkan indikator yang paling menentukan kecerdasan emosional adalah membina hubungan dengan orang lain.
4. Berdasarkan penelitian untuk menguji hipotesis penelitian dan uji mengenai hubungan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja pada PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero), Jakarta Selatan.
5. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi maka 32,49% variasi kepuasan kerja ditentukan oleh kecerdasan emosional dan 67,51% sisanya ditentukan oleh faktor lain. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero), Jakarta Selatan.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, bahwa kecerdasan emosional mempengaruhi kepuasan kerja pada PT Asuransi Jasa

Indonesia (Persero), Jakarta Selatan. Dengan demikian implikasi yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian adalah:

1. Dengan adanya kepuasan kerja pada karyawan, perusahaan dapat mencapai tujuannya.
2. Dengan adanya kecerdasan emosional, membuat karyawan dapat mengenali emosi diri sendiri, mengelola emosi tersebut, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan dengan orang lain dengan baik, sehingga akan menghasilkan kepuasan kerja.
3. Dari hasil penelitian, indikator yang kurang menentukan dari kepuasan kerja karyawan adalah kebutuhan sedangkan indikator yang kurang menentukan dari kecerdasan emosional adalah mengenali emosi diri.
4. Tiap-tiap karyawan perlu mengenali, memahami, dan mengelola segala bentuk emosi, baik dari emosi dalam diri maupun emosi orang lain. Dengan kemampuan tersebut, dapat meningkatkan adanya emosi positif dan mengurangi emosi negatif. Pada akhirnya, kemampuan ini akan menghasilkan kepuasan kerja karyawan.
5. Dalam penerapannya, untuk meningkatkan kecerdasan emosional pada karyawan dibutuhkan pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang mengelola emosi diri dan orang lain, kesadaran yang tinggi akan pentingnya kemampuan tersebut, dan kesabaran pada masing-masing karyawan. Pengetahuan dan pemahaman tersebut dapat diperoleh oleh karyawan melalui teladan dari pimpinan.

Dengan penelitian yang telah dilakukan maka PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero), Jakarta Selatan sebagai pihak perusahaan hendaknya mampu untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan meningkatkan kecerdasan emosional dengan baik pada tiap-tiap karyawannya. Semakin baik kecerdasan emosional karyawan maka kepuasan kerja karyawan pun akan meningkat.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta implikasi di atas, maka peneliti menyampaikan saran-saran kepada PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero), Jakarta Selatan yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian, maka sebaiknya perusahaan perlu meningkatkan pemenuhan kebutuhan dari karyawannya, sehingga kepuasan kerja karyawannya semakin meningkat. Tiap-tiap diri karyawan juga perlu meningkatkan kemampuan dalam mengenali emosi diri masing-masing sehingga dapat meningkatkan kecerdasan emosional mereka. Selain itu, perusahaan juga perlu mempertahankan dan memperhatikan mengenai pekerjaan para karyawannya, dan para karyawan perlu mempertahankan kemampuan mereka dalam membina hubungan orang lain.
2. Perusahaan perlu memberikan dorongan dan pengetahuan berupa seminar dan pelatihan kepada karyawan tentang pentingnya dan manfaat memiliki kecerdasan emosional bagi mereka maupun bagi perusahaan.

3. Perusahaan hendaknya dapat meningkatkan pemenuhan kebutuhan para karyawannya agar kepuasan kerja karyawannya meningkat. Selain itu, para karyawan sebaiknya dapat meningkatkan kemampuan untuk mengenali emosi diri mereka, agar dapat meningkatkan kecerdasan emosional mereka.
4. Karyawan hendaknya mampu meningkatkan kemampuan mereka dalam mengenali emosi diri sendiri, mengelola emosi tersebut, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan dengan orang lain. Dengan adanya peningkatan kemampuan tersebut, maka kepuasan kerja karyawan pun akan meningkat.
5. Pimpinan hendaknya dapat memberikan contoh sikap yang baik dalam mengenali dan mengelola emosi diri, juga mengenali emosi dan membina hubungan dengan orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

Anoraga, Pandji. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 2004

_____. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta, 2001

As'ad. S.U, Moh. *Psikologi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2002

Djaali, *Pengukuran Bidang Pendidikan*. Jakarta: Program Pasca Sarjana UNJ, 2000

Dong, Qingwen dan Tim Howard. *Emotional Intelligence, Trust and Job Satisfaction Competition Forum*, Indiana. 2006. Vol. 4, Edisi 2; pg. 381, 8 pgs

George, Jennifer M dan Gareth R. Jones. *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall, 2000

Goleman, Daniel. *Emotional Intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004

_____. *Kepemimpinan Berdasarkan Kecerdasan Emosi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006

Greenberg, Jerald dan Robert A. Baron. *Behavior in Organizations Eighth Edition*. New Jersey: Prentice Hall, 2003

Handoko, T. Hani. *Manajemen Personalia Dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2001

Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002

Luthans, Fred. *Organizational Behavior 7th Edition*. Singapore: McGraw-Hill Book, 2000

Martin, Anthony Dio. *Emotional Quality Management*. Jakarta: Arga, 2003

Nasution, Mustafa Edwin dan Hardius Usman. *Proses Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2006

Panggabean, Mutiara Sibarani. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004

Puwodarminto, W. J. S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2002

Robbins, Stephen P. *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall, 2003

Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. *Organizational Behavior Twelfth Edition*. New Jersey: Prentice Hall, 2007

Satiadarma, Monty P. dan Fidelis E. Waruwu. *Mendidik Kecerdasan*. Jakarta: Pustaka Populer Obor, 2003

Sharan, M. B. dan Damodar Suar. *Management Through Interpersonal Relationships*. Mumbai: Jaico Publishing House, 2003

Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003

Sugiono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfa Beta, 2002

Suliman, Abubakr M. dan Fuad N. Al-Shaikh. *Employee Relations, Emotional intelligence at work: links to conflict and innovation*, Bradford: 2007. Vol. 29, Edisi 2; pg. 208

Sum, Chi, Wong Kenneth S. Law, dan Ping-Man Wong. *Development and Validation of a Forced Choice Emotional Intelligence Measure for Chinese Respondents in Hong Kong*. Asia Pacific Journal of Management, 21, 535–559, 2004, p.3

Uno, Hamzah B. *Orientasi Baru Dalam Psikologi Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006

Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006

Wade, Carole dan Carol Tavris. *Psychology Seventh Edition*. New Jersey: Prentice Hall, 2003

Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers, 2004

