



Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi terhadap Komitmen Organisasi (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia)

Ana Risky Yulianti Selan¹, Henny A. Manafe², Simon Sia Niha³, Agapitus Hengki Kaluge⁴

¹ Universitas Katolik Widya Mandira, Kupang, Indonesia, anariskysel22@gmail.com

² Universitas Katolik Widya Mandira, Kupang, Indonesia, hennyunwira@gmail.com

³ Universitas Katolik Widya Mandira, Kupang, Indonesia, ss.mukin11@gmail.com

⁴ Universitas Katolik Widya Mandira, Kupang, Indonesia, agapituskaluge@gmail.com

Corresponding Author: anariskysel22@gmail.com

Abstract: *Writing this scientific paper describes the factors that influence organizational commitment, such as job satisfaction as an intervening variable, as well as emotional intelligence and work stress. This research is written by the researcher in order to be able to determine the hypothesis that affects each variable so that it can be useful for further writing. The results that researchers get through this scientific work, such as 1) Emotional intelligence has quite an important and positive effect on job satisfaction; 3) Emotional intelligence has quite an important and positive effect on organizational commitment; 4). Job stress has both significant and positive effects on organizational commitment; 5). Job satisfaction has a significant or positive effect on organizational commitment; 6). Job satisfaction can mediate emotional intelligence that affects organizational commitment; 7) Job satisfaction mediates job stress which affects organizational commitment; 8) Emotional intelligence and work stress simultaneously have a positive and significant impact on organizational commitment.*

Keyword: *Organizational Commitment, Job Satisfaction, Emotional Intelligence, Job Stress.*

Abstrak: Penulisan karya ilmiah ini menjabarkan perihal faktor yang berpengaruh ke komitmen organisasi, seperti kepuasan kerja yang dijadikan variabel intervening, serta kecerdasan emosional dan stres kerja. Riset ini peneliti tuliskan supaya mampu menentukan hipotesis yang berpengaruh ke tiap variabel sehingga dapat bermanfaat bagi penulisan selanjutnya. Hasil yang peneliti dapatkan melalui karya ilmiah ini, seperti 1) Kecerdasan emosional berpengaruh cukup penting maupun positif kepada kepuasan kerja; 3) Kecerdasan emosional berpengaruh cukup penting maupun positif kepada komitmen organisasi; 4). Stres kerja berakibat cukup penting maupun positif kepada komitmen organisasi; 5).

Kepuasan kerja berpengaruh cukup penting maupun positif kepada komitmen organisasi; 6). Kepuasan kerja dapat melakukan mediasi terhadap kecerdasan emosional yang mempengaruhi komitmen organisasi; 7) Kepuasan kerja memediasi stres kerja yang memengaruhi komitmen organisasi; 8) Kecerdasan emosional maupun stres kerja secara simultan berdampak positif dan signifikan pada komitmen organisasi.

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

PENDAHULUAN

Kian meningkatnya persaingan dan tuntutan profesionalitas di dunia bisnis memicu tekanan yang akan seseorang hadapi selama berkecimpung di dunia kerja. Tekanan dari luar kerja, keluarga maupun sosial pun berpotensi mengakibatkan seseorang menderita kecemasan. Tidak dipungkiri bila tiap hari pekerja akan menghadapi pekerjaan dan persoalan, mengingat rutinitas harian mereka ialah menjalankan tugas kerja. Stres kerja pada diri pegawai, bila tidak lekas mendapat penanganan, maka bisa berimbas ke perilaku yang tidak diinginkan oleh perusahaan, misal penurunan kepuasan kerja dan komitmen organisasional pegawai yang rendah. Bahwa rasa puas bisa diperoleh bila kebutuhan seseorang bisa dipenuhi, termasuk pegawai. Kepuasan kerja pun sebagai kondisi emosi senang atau positif yang diperoleh melalui penilaian tugas kerja ataupun pengalaman masing-masing individu. Bila seseorang mempunyai kepuasan kerja tinggi, tentu komitmen organisasionalnya pun mengalami peningkatan sehingga akan memberi kinerja terbaik bagi perusahaan.

Komitmen organisasional menjadi bentuk pengidentifikasian dan partisipasi pada diri individu yang cenderung kuat. Sejauh ini, definisi komitmen tidak sekadar berwujud kerelaan pegawai untuk berada di organisasi tersebut dalam kurun waktu yang lama. Definisi komitmen lebih luas dari hal tersebut, yaitu kesediaan/kerelaan pegawai guna memberi hasil terbaik dan berkenan mengerjakan sesuatu lebih dari batas yang diminta oleh organisasi. Perihal ini akan pegawai lakukan bila mereka memperoleh kepuasan dan kenyamanan ketika berada di organisasi itu. Komitmen organisasi pun bisa diperjelas sebagai kondisi ketika pegawai memihak organisasi tertentu maupun memihak dan mengikuti tujuan, serta berupaya untuk mempertahankan keanggotaannya di organisasi itu. Pegawai yang berkomitmen afektif cukup kuat memiliki kecenderungan untuk bertahan terhadap pekerjaan mereka atas keinginan diri sendiri. Berbeda dengan komitmen berkelanjutan yang tinggi, maka pegawai bakal bertahan atas dasar kebutuhan. Pegawai yang berkomitmen normatif kuat akan mempertahankan keanggotaannya ke pekerjaan sebab merasa bila terdapat kewajiban. Tiga unsur komitmen ini muncul dalam diri pegawai dengan tingkatan berbeda, maka bisa menciptakan perilaku yang tidak sama.

Tidak hanya stres kerja, kecerdasan emosional pun menjadi faktor lain yang bisa memengaruhi seseorang untuk berkomitmen. Kecerdasan emosional bisa berpengaruh ke perkembangan karier dan kesuksesan dalam mengembangkan karier tersebut, yang turut dipengaruhi oleh komitmen organisasi. Tidak hanya itu, komitmen organisasi pun mempunyai faktor penting yang terpengaruh oleh emosi. Di dunia kerja, beberapa pihak dengan kecerdasan emosional tinggi cukup dibutuhkan perannya di suatu tim demi mempermudah organisasi dalam memperoleh capaian kerja maupun tujuan.

Dengan kecerdasan emosional, pegawai akan melatih dirinya untuk mengatur perasaan demi mengekspresikan diri secara tepat dan cepat. Selama menjalankan tugas kerja, pegawai kerap menyertakan perasaan maupun emosi, maka setiap pegawai diharuskan untuk mempunyai kecerdasan emosi tinggi. Setiap pegawai pun memerlukan kecerdasan emosi tinggi sebab pegawai berperan sebagai perwakilan organisasi guna bersosialisasi dengan beberapa pihak di luar atau di dalam organisasi. Pegawai yang berempati bakal paham akan kebutuhan atau tujuan organisasi sehingga bisa memberi penyelesaian konstruktif. Pegawai

yang berkecerdasan emosi rendah bisa diperlihatkan melalui bertindak berdasar emosi, mudah emosi, dan tidak mempunyai respons terhadap perasaan pihak lain. Seseorang dengan emosi seperti ini cenderung bisa melukai maupun memusuhi pihak lain.

Pegawai yang puas dengan pekerjaan terlihat mempunyai komitmen tinggi kepada organisasi dibanding pegawai dengan komitmen organisasional yang rendah. Kecerdasan emosional akan berpengaruh ke hubungan kerja sebab kesadaran emosi secara positif pun bisa memberi dampak ke relasi sosial, baik di tempat kerja atau relasi antarpekerja.

Beracuan ke pemaparan tersebut, peneliti bisa mengajukan rumusan masalah untuk menentukan hipotesis dalam karya ilmiah ini, terdiri atas:

1. Apakah kecerdasan emosional berakibat positif maupun cukup penting kepada kepuasan kerja?
2. Apakah stres kerja berakibat positif maupun cukup penting kepada kepuasan kerja?
3. Apakah kecerdasan emosional berakibat positif maupun cukup penting kepada komitmen organisasi?
4. Apakah stres kerja berakibat positif dan cukup penting kepada komitmen organisasi?
5. Apakah kepuasan kerja berakibat positif maupun cukup penting kepada komitmen organisasi?
6. Apakah kepuasan kerja memediasi kecerdasan emosional yang berakibat komitmen organisasi?
7. Apakah kepuasan kerja memediasi stres kerja yang berakibat ke komitmen organisasi?
8. Apakah kecerdasan emosional, maupun stres kerja berakibat positif dan cukup penting secara bersamaan kepada komitmen organisasi?

KAJIAN PUSTAKA

Komitmen Organisasi (Y2)

Komitmen organisasi, yaitu keadaan ketika pegawai mempunyai ketertarikan dengan nilai dan tujuan organisasi. Komitmen organisasi pun bisa diperjelas sebagai kondisi yang tidak sekadar keanggotaan formal, melainkan sikap menyukai organisasi dan berkenan mengupayakan usaha terbaik demi kepentingan organisasi (Steers & Porter, 2011). Kaswan (2017) menambahkan bila komitmen organisasi ialah parameter kesanggupan pegawai untuk mempertahankan dirinya di suatu organisasi di waktu mendatang. Komitmen pun berkaitan dengan representasi kepercayaan pegawai dengan tujuan, sanggup untuk menuntaskan pekerjaan, dan berkeinginan untuk bekerja di organisasi itu. Kreitner dan Kinicki (dalam Kaswan 2017) menyebut bila komitmen organisasi menggambarkan cara seseorang dalam mengidentifikasi diri mereka dengan organisasi dan mengenai tujuan.

Mowday (2001) menyampaikan pendapat bila komitmen organisasional sebagai pengidentifikasian dan partisipasi yang cukup kuat kepada organisasi, serta berkenan untuk bekerja secara keras demi mencapai tujuan organisasi. Luthans (2006) menjabarkan komitmen organisasi, yaitu kehendak kuat untuk berperan sebagai anggota organisasi tertentu. Komitmen organisasi pun menjadi kehendak untuk sampai ke tingkat keahlian yang tinggi atas nama organisasi, sebagai kepercayaan tertentu maupun penerimaan terhadap nilai atau tujuan. Sianipar (2014) mempertegas komitmen organisasi sebagai keputusan pegawai untuk meneruskan keanggotaan dengan menerima tujuan dan berkontribusi demi memajukan organisasi. Kreitner (2004) menambahkan bilamana komitmen organisasi sebagai tingkatan ketika pegawai mengidentifikasi diri mereka dengan organisasi, serta hendak berpartisipasi secara aktif. Mathis dan Jackson (dalam Sopiah, 2008) turut menyebut jika komitmen organisasional merupakan tingkatan ketika pegawai memercayai dan bersedia menerima tujuan, serta berupaya tinggal atau meninggalkan organisasi.

Sesuai perspektif di atas, memperjelas bila komitmen organisasi merupakan kesanggupan pegawai guna memprioritaskan organisasinya dibanding kepentingan pribadi dan berkontribusi besar guna mewujudkan tujuan organisasi.

Faktor komitmen organisasi pun turut disampaikan Allen dan Meyer (1990), seperti:

1. Kepribadian seseorang terdiri atas dua variabel, yakni demografis dan disposisional. Variabel demografis terdiri atas jenis kelamin, umur, status perkawinan, pendidikan, dan rentang waktu bekerja. Kemudian, variabel disposisional meliputi personalitas dan nilai pada diri anggota organisasi, termasuk kebutuhan akan memperoleh prestasi, etos kerja tinggi, bersosialisasi, dan pandangan seseorang terkait kemampuannya.
2. Karakteristik organisasi meliputi struktur organisasi, desain kebijakan, dan metode dalam menyosialisasikan kebijakan organisasi.
3. Pengalaman selama berorganisasi terdapat pada kepuasan maupun dorongan anggota selama tergabung di organisasi itu.

Kepuasan Kerja (Y1)

Stephen P dikutip Robbins (2003) menyebut kepuasan kerja sebagai sikap umum pada pekerjaan individu, selisih antara seberapa banyak penghargaan/ganjaran yang didapat, serta seberapa banyak ganjaran yang patut mereka dapat. Hasibuan (2009) menambahkan jika kepuasan kerja sebagai keadaan emosional karyawan yang senang dan cinta terhadap pekerjaan mereka. sikap ini tampak dari moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja yang bisa didapat melalui pekerjaan, di luar pekerjaan, ataupun dari keduanya.

Davis (2011) memperjelas bila definisi kepuasan kerja sebagai kepuasan pekerja atas tugas kerja, antara yang mereka harapkan dan yang didapat dari pekerjaan/organisasi. Sesuai penjelasan yang sudah teruraikan, memperjelas kepuasan kerja sebagai perasaan positif kepada pekerjaan yang seseorang lakukan sebagai hasil penilaian maupun pengalaman pekerjaan yang sudah terlaksana. Bila kepuasan kerja tidak bisa dipenuhi, maka bisa menyebabkan pegawai memilih pergi dari pekerjaan mereka.

Luthans (2006) mempertegas bila ada lima dimensi yang berakibat ke kepuasan kerja, terdiri atas:

1. Jenis pekerjaan. Pekerjaan yang mampu memuaskan pegawai termasuk pekerjaan yang menarik maupun menantang, serta pekerjaan yang bisa memberi status/kedudukan.
2. Upah/kompensasi sebagai sesuatu yang bermakna, tetapi menjadi faktor kompleks maupun multidimensi bagi kepuasan.
3. Promosi terlihat berakibat cukup bermacam jenis bagi kepuasan kerja, mengingat promosi bisa berbentuk tidak sama dan mempunyai jenis imbalan yang berlainan.
4. Pengawasan pun menjadi sumber kepuasan kerja yang berperan penting karena para pimpinan hendak membantu secara teknis maupun mendukung pekerjaan pegawai.
5. Kelompok kerja pun berakibat ke kepuasan kerja. Bila pegawai berada di lingkaran atau lingkungan kerja dengan rekan yang ramah, mudah bersosialisasi, dan kooperatif, maka bisa memberi kepuasan bagi pegawai itu.

Kecerdasan Emosional (X1)

Spearman dan Jones menyebut kecerdasan sebagai pemahaman lama terkait kekuatan yang menjadi pelengkap akal dan pikiran manusia dengan pemikiran abstrak yang bersifat umum, yang menjadi sumber utama bagi pengetahuan sejati. Kekuatan, bila merujuk ke bahasa Yunani, dikenal sebagai *nuos*, sedangkan pemakaian kekuatan dikenal *noesis*. Dua istilah itu dalam bahasa Latin dikenal sebagai *intellectus* dan *intelligentia*. Mengarah ke bahasa Inggris, dua kata itu dialihbahasakan menjadi *intellect* dan *intelligence*. Perubahan bahasa pun memicu makna yang mengalami perubahan pula. *Intelligence*, atau dalam bahasa Indonesia dikenal inteligensi (kecerdasan), yang awalnya bermakna pemakaian kekuatan intelektual secara nyata, namun dipahami sebagai kekuatan lainnya.

Mengenai hakikat emosi, Beck menyampaikan perspektif James dan Lange, menyebut bila emosi sebagai anggapan perubahan jasmaniah yang muncul berkat pemberian respons ke

suatu kejadian. Pengertian ini bertujuan guna memperjelas bila pengalaman emosi sebagai anggapan dari respons ke kondisi. Selanjutnya mengenai kecerdasan emosional sebagai kemampuan guna mendorong atau memberi motivasi bagi diri sendiri dan bertahan dalam menghadapi stres; pengendalian dorongan hati dan tidak merasa senang secara berlebihan; dan mengatur suasana hati maupun menjaga supaya beban stres tidak menyebabkan kemampuan mengalami penurunan.

Teori yang disampaikan Reuven Br-On, dikutip Steven J. Stein dan Howard E. Book, menyebut jika kecerdasan emosional ialah rangkaian kompetensi dan keterampilan nonkognitif yang berpengaruh ke kompetensi individu dalam memperoleh hasil. Book dalam Peter Salovey dan John Mater, menyebut kecerdasan emosional ialah pengenalan terhadap perasaan, memperoleh maupun merangsang perasaan untuk membantu pikiran, pemahaman perasaan, serta pengendalian perasaan agar membantu seseorang mengembangkan emosi atau intelektualnya.

Cooper dan Sawaf menyampaikan perkembangan signifikan terkait kecerdasan emosional yang ditunjang oleh bermacam penelitian maupun konsep manajemen yang mencermati aspek emosi, intuisi, dan kekuatan terkait diri sendiri atau pihak lain. Bermacam manfaat dari kecerdasan emosional, seperti penentuan keputusan, kepemimpinan, inovasi secara strategis, komunikasi secara transparan maupun akuntabel, bekerja sama dan saling memercayai, loyalitas pelanggan, dan kreativitas.

Stres Kerja (X2)

Robbins (2008) menyebut stres kerja ialah kondisi ketika seseorang menghadapi permasalahan, kesempatan, dan tuntutan kerja dengan kondisi yang tidak pasti, tetapi penting. Stres ialah respons adaptif ke suatu keadaan yang dianggap mengancam. Stres pun terbagi atas dua jenis, yakni eustres (stres menguntungkan) dan distres (stres merugikan). (Sopiah, 2008). Stress kerja merupakan kondisi ketika seseorang atau tenaga kerja merasa tidak nyaman, lelah, kesulitan, dan menakutkan (Daft, 2010).

Stres kerja menjadi ungkapan secara emosional dan fisik yang berisiko buruk bagi diri tenaga kerja bila keterampilan tenaga kerja berlainan dengan kebutuhan maupun sumber daya (Andre, 2008). (Luthans, 2011) menyebut stres kerja ialah respons adaptif tenaga kerja yang diperantarai oleh proses psikologis, kondisi lingkungan maupun perbedaan individu sebagai dampak dari tuntutan fisik/psikologi secara berlebihan. Stres bisa dibentuk pada organisasi itu melalui desain yang tersedia. Sebagai contoh, formalisasi, lingkungan tidak menunjang, konflik antarpegawai. Faktor individual yang memengaruhinya, yaitu perbedaan jenis kepribadian, seperti pegawai Z rentan emosi, maka bisa memicu stres. Faktor lingkungan, yaitu siklus bisnis yang berubah sehingga mengakibatkan ketidakpastian di sektor politik, ekonomi maupun teknologi, maka bisa memicu stres kerja (Robins, 2003). Stres di tempat kerja diakibatkan oleh faktor administratif, yakni minimnya dukungan dari pimpinan, tugas atau pekerjaan lebih dari kapasitas, pekerjaan dan kehidupan di luar pekerjaan tidak seimbang, serta upah yang didapat tidak sesuai dengan beban kerja (Nirel et al, 2008).

Tabel 1: Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	AS Supriyanto, EA Troena (2012)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Manager (Studi di Bank Syariah Kota Malang)	Kecerdasan emosional dan spiritual positif dan krusial ke kepuasan kerja dan kinerja manager.

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
2	E Rachmelya, A Suryani (2017)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan dampaknya terhadap Komitmen Organisasi Frontliner Bakti PT Bank Central Asia Tbk KCU Jambi.	Kecerdasan emosional dan stres kerja berdampak positif maupun krusial bagi kepuasan kerja Frontliner Bakti PT Bank Central Asia Tbk KCU Jambi.
3	EA Mandala, FN Dihan (2018)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual pada Kepuasan Kerja yang berdampak pada Kinerja Karyawan PT Madu Baru Bantul Yogyakarta.	Kecerdasan emosional dan spiritual berdampak krusial maupun positif bagi kepuasan kerja PT Madu Baru Bantul Yogyakarta.
4	IN Hidayati, M Setiawan (2013)	Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual serta Pengaruhnya terhadap kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat.	Kecerdasan emosional dan spiritual mempengaruhi positif maupun krusial bagi kepuasan kerja ataupun kinerja pegawai Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan (LPMP) NTT.
5	P Tunjung Sari (2014)	Pengaruh Stres kerja terhadap kepuasan Kerja Karyawan pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia Persero Bandung.	Stres kerja positif maupun krusial bagi kepuasan kerja pegawai Kantor Pusat PT Pos Indonesia Persero Bandung.
6	MD Bhastary (2020)	Pengaruh Etika Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Etika kerja dan stres kerja positif maupun krusial bagi kepuasan kerja karyawan.
7	M Ridho, F. Susanti (2019)	Pengaruh Stres kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan Bank Mandiri Syariah Cabang Padang	Stres maupun motivasi kerja berdampak positif dan krusial bagi kepuasan kerja pada pegawai Bank Mandiri Syariah Cabang Padang.
8	NLG Poniasih, AASK Dewi (2015)	Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi, dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Motivasi kerja, komunikasi, dan stres kerja berdampak positif ataupun krusial bagi kepuasan kerja karyawan.
9	I. Hutagulung (2014)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasi terhadap Manajemen Stres Kerja	Kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal, komitmen organisasi berdampak krusial maupun positif bagi manajemen stres kerja.
10	AHE Siswoyo, L Sulistyani (2020)	Dampak Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi.	Variabel Stres Kerja berdampak krusial dan positif bagi Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi.
11	M Rafsanjani (2016)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Konflik Kerja, Stres kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada PT. Clipan Finance Indonesia Tbk, (Study kasus Kantor Pusat)	Kecerdasan emosional, konflik kerja, stres kerja, maupun kepuasan kerja berdampak krusial dan positif bagi komitmen organisasi di PT Clipan Finance Indonesia Tbk.
12	Mikael Laba Blikololong dan John EHJ. FoEh (2022)	Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia, Penempatan Pegawai, dan Analisis Pekerjaan terhadap Kinerja Pegawai pada Pemerintah Kota Kupang Kecamatan Maulafa	Analisis perencanaan SDM berakibat cukup penting pada kinerja pegawai Pemerintah Kota Kupang Kec. Maulafa. Analisis pekerjaan maupun penempatan karyawan tidak berakibat cukup penting pada kinerja pegawai Pemerintah Kota Kupang Kec. Maulafa
13	John EHJ. FoEh dan Eliana Papote (2021)	Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja Anggota Ditlantas Kepolisian Daerah NTT	Budaya organisasi berakibat positif dan cukup penting kepada kinerja anggota Ditlantas Polda NTT. Kompetensi berakibat positif dan cukup penting kepada kinerja anggota Ditlantas Polda NTT.

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			Pendidikan maupun pelatihan berakibat positif dan cukup penting kepada kinerja anggota Ditlantas Polda NTT
14	John E.H. FoEh, Kardinah Indriana Meutia dan Rudi Basuki (2019)	Faktor-Faktor yang memengaruhi Kinerja Karyawan RSUD S.K. Lerik Kota Kupang	Kepemimpinan dan pelatihan berakibat cukup penting kepada kinerja pegawai RSUD S. K. Lerik Kota Kupang. Kedisiplinan tidak berakibat cukup penting kepada kinerja pegawai RSUD S. K. Lerik Kota Kupang.

METODE

Tata cara penulisan karya ilmiah ini memanfaatkan metode kualitatif dan kajian pustaka, yang terlaksana dengan menganalisis teori dan hubungan tiap variabel secara *online* dan *offline*. Dalam kajian kualitatif, maka perlu menggunakan kajian pustaka dengan hipotesis metodologis atau terlaksana secara induktif, mengingat karya ilmiah ini bersifat eksploratif, (Ali & Limakrisna, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Beracuan ke uraian di atas, pembahasan dalam karya ilmiah ini seperti:

Kecerdasan Emosional (X1) Berakibat ke Kepuasan Kerja (Y1)

Beracuan ke pemaparan di atas, mempertegas bila kecerdasan emosional berakibat positif dan cukup penting kepada kepuasan kerja, sama seperti riset NLP Nuraningsih (2015) dan AAGA Parawitha, AANES Gorga (2017).

Kriteria terkait struktur organisasi terarah ke keadaan seperti: organisasi yang dianalisis ialah organisasi publik, yang identik dengan pengambilan keputusan secara *top-down* dan eksklusif. Sebab itulah, spesifikasi struktur organisasi dan faktor budaya organisasi publik patut menjadi pertimbangan. Minimnya dorongan antarpegawai bisa menyebabkan pegawai bekerja di luar kemampuannya. Atas dasar itulah, pegawai harus memahami tingkat kebutuhan mereka. Hanya saja, di dalam organisasi yang diamati, kebutuhan utama pegawai tidak benar-benar memuaskan akibat situasi kerja yang kurang baik maupun adanya permasalahan struktural atau organisasional. Pegawai di negara berkembang terfokus ke pemenuhan kebutuhan primer, meliputi upah dan jaminan keamanan selama mereka bekerja. Meninjau dari upah, selaku pegawai negeri, upah yang ia terima akan mempunyai nominal yang tetap di tiap bulan berdasar pada peraturan pemerintah. Tidak hanya itu, penempatan pegawai tidak jarang berlainan dengan latar belakang pendidikan, minat maupun keterampilan pegawai itu. Penempatan pegawai di masing-masing unit diperhatikan berdasar kebutuhan dan tidak berdasar pada keterampilan atau minat pada diri pegawai.

Kecerdasan emosional ialah unsur yang memicu individu untuk pandai selama mempergunakan emosi. Terkait menjalankan tugas kerja, kecerdasan emosional berkaitan dengan kepuasan kerja sebagai sikap emosional yang berwujud mencintai pekerjaan. Bila terjadi gangguan terhadap kecerdasan emosional, maka bisa mengakibatkan pegawai sulit dalam memperoleh kepuasan kerja. Keterkaitan kecerdasan emosional dan kepuasan kerja, maka terdapat identifikasi dan tata kelola emosi yang baik, serta mampu menciptakan emosi positif selama bekerja dan bisa memosisikan emosi di waktu yang tepat. Dengan begitu, emosi positif bisa menciptakan kepuasan seseorang selama mengerjakan tugas.

Sesuai penuturan di atas, memperjelas jika kecerdasan emosional harus manajer gunakan selama ia memimpin suatu organisasi, mengingat pimpinan dengan *sense of purpose* yang jelas kerap memprioritaskan dan teguh terhadap nilai yang dijunjungnya, mempunyai kepedulian kepada pegawai, dan memotivasi pegawai (Suryanto, 2007).

Stres Kerja (X2) Memengaruhi Kepuasan Kerja (Y1)

Beracuan ke uraian di atas, mempertegas bila stres kerja berakibat positif dan krusial pada kepuasan kerja, sama seperti riset Dr Dhania (2012) dan IGP Wibowo, G Riana, MS Putra, (2015).

Alves (2005) menyebut stres kerja ialah respons fisik ataupun emosional yang muncul saat kemampuan maupun sumber daya pegawai tidak bisa ditangani oleh tuntutan dan kebutuhan dari tugas mereka. Vigoda (2002) menambahkan bila stres kerja diperjelas sebagai gejalak diri secara fisik yang hadir akibat beban kerja. Sesuai penuturan tersebut, mempertegas jika stres ialah ketidakmampuan tubuh mendapat tekanan yang mengakibatkan kontrol diri menghilang. Berdasar ke teori yang disampaikan Leung *et al.* (2007), menyebut bila stres kerja terdiri atas enam unsur, seperti perilaku pribadi, dukungan sosial, konflik peranan, lingkungan yang buruk, beban pekerjaan, dan kondisi rumah maupun pekerjaan.

Prihatsanti (2010) memperjelas soal kepuasan kerja, yaitu penilaian atas kesuksesan seseorang di tempat kerja yang sudah didapat selama mempertahankan hubungan antara diri mereka dengan lingkungan kerja, meliputi kepuasan intrinsik maupun ekstrinsik. Kepuasan kerja merupakan anggapan dari respons emosional bila pekerjaan yang ia lakukan sudah sesuai atau memenuhi kebutuhan permintaan maupun kebutuhan pribadi (Fairbrother dan Warn, 2003). Bisa dipahami bila kepuasan kerja, yaitu perasaan seseorang dalam menjalankan tugas kerja, yang terlihat dari interaksi pegawai dengan lingkungan kerja. Tsai dan Huang (2008) menyebut bila kepuasan kerja mempunyai lima dimensi: supervisi, rekan kerja, kompensasi, promosi, dan pekerjaan.

. Mansoor *et al.* (2011) dan Cummins (1990) menyebut bila stres memiliki keterkaitan dengan kepuasan kerja yang mengindikasikan peran penting kepuasan kerja pegawai demi kesuksesan perusahaan sekarang maupun masa mendatang. Minimnya kepuasan memicu stres, sedangkan kepuasan yang tinggi mampu meredakan stres (Bhatti *et al.*, 2011).

(X1) Kecerdasan Emosional Memengaruhi Komitmen Organisasi (Y2).

Sesuai uraian di atas, memperjelas jika kecerdasan emosional sangat mempengaruhi komitmen organisasi. Labbaf (2011:537) memberikan kesimpulan terkait kecerdasan emosional sebagai kompetensi dalam memahami emosi diri sendiri dan emosi orang lain sebagai pembeda, serta memanfaatkan informasi guna mengarahkan pola pikir maupun perilaku seseorang. Porter, Crampton dan Smith (1976) dalam Ugboro (2006:236) menyebut jika komitmen organisasional merupakan kesanggupan pegawai guna berupaya sekeras mungkin demi organisasi, berhasrat tinggi dalam bekerja, dan memperoleh tujuan maupun nilai organisasi. Hal ini merujuk tentang cara mengekspresikan emosi, maka perihal itu bisa dijadikan kontrol bagi seseorang selama melaksanakan kegiatan atau pekerjaan. Kecerdasan emosi pun sebagai keterampilan dalam pengenalan, pengelolaan, dan mengekspresikan emosi secara tepat. Bila pegawai memiliki emosional diri yang tinggi, tentu ia bakal bekerja lebih baik dan hasil yang didapat berdasar pada harapan organisasi. dengan begitu, kinerja yang didapat pun kian meningkat.

Kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berhubungan satu sama lainnya. Masing-masing pihak di suatu organisasi dengan emosi yang baik bakal berkemampuan memperbaiki dan memaksimalkan kinerja mereka (Goleman, 2000). Kecerdasan emosional mengarah ke pengenalan perasaan diri sendiri maupun orang lain, termotivasi, dan pengelolaan emosi dengan baik, dan menjalin hubungan yang baik dengan pihak lainnya. Perihal ini justru berakibat ke pegawai selama membuat komitmen dan membangun komitmen yang kuat terhadap organisasi.

Seperto kajian milik VA Efendi (2013) dan Karambut (2012), menyebut bila kecerdasan emosional berakibat positif maupun cukup penting kepada komitmen organisasi.

Hal ini berarti jika kecerdasan emosional yang dirasakan pegawai semakin baik, berarti mampu mengoptimalkan komitmen organisasi dari pegawai.

Stres Kerja (X2) Memengaruhi Komitmen Organisasi (Y2)

Alves (2005) memaparkan stres kerja bisa dipahami sebagai respons fisik maupun emosional yang muncul saat kemampuan maupun sumber daya pegawai tidak bisa ditangani oleh tuntutan dan kebutuhan dari pekerjaan. Muthuveloo dan Rose (2005) menyampaikan jika komitmen organisasional dipahami sebagai penerimaan, partisipasi, dan dedikasi pegawai atas upaya mengejar tujuan perusahaan, serta kesanggupan pegawai dalam menerima nilai maupun terlibat di seluruh aktivitas mengarah ke perbaikan organisasi.

Stres kerja memengaruhi komitmen organisasional, yang mempertegas jika stres kerja pada diri pegawai bisa berakibat ke anggapan pegawai terhadap kesesuaian tujuan maupun nilai pegawai dengan organisasinya. Velnampy dan Aravinthan (2013) dan Khatibi *et al.* (2009) melalui risetnya memberi bukti jika stres kerja memiliki keterkaitan dengan komitmen organisasional. Konflik atau ambiguitas merupakan faktor yang membentuk stres dan memengaruhi komitmen organisasi.

Hasil ini memberi simpulan stres kerja berakibat positif dan cukup penting pada komitmen organisasi. Sama seperti riset IGP Wibowo, G Riana, MS Putra (2015) dan PAY Ariawan, AAA Sriathi (2017) menyimpulkan bila stres kerja berdampak positif dan krusial bagi komitmen organisasi.

Kepuasan Kerja (Y1) Memengaruhi Komitmen Organisasi (Y2).

Dari pembahasan sebelumnya, dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja sangat mempengaruhi komitmen organisasi. Kepuasan kerja, yakni sikap emosional yang memunculkan rasa senang dan cinta terhadap pekerjaan (Hasibuan, 2009). Seseorang bakal menyertakan kehendak, kebutuhan, dan pengalamannya untuk membentuk harapan saat tergabung ke suatu organisasi selaku tenaga kerja (Umar, 2010). Judge *et al.* (2001), kepuasan kerja perlu dijaga dan ditingkatkan agar bisa mengoptimalkan kinerja perusahaan. Rivai (2004) menyarankan agar beracuan ke *job descriptive index* (JDI), yang menyebut bila kepuasan kerja dirancang melalui bekerja di tempat yang tepat, kesesuaian upah, organisasi maupun manajemen, penyedia dan relasi dengan rekan kerja yang baik.

Sopiah (2008) menyebut komitmen organisasional sebagai keyakinan pegawai dalam memperoleh tujuan organisasi, maka mereka berupaya mempertahankan keanggotaan di organisasi itu. Pegawai yang mempunyai komitmen tinggi bakal memiliki tanggung jawab, terkhusus kesediaan untuk memberi layanan maksimal (Ping *et al.*, 2012). Testa (2001) memperjelas bila keluasan kerja bisa mengoptimalkan komitmen organisasional dan pelayanan yang disediakan. Sama seperti pemaparan Kuruuzum *et al.* (2009), jika perusahaan di sektor jasa pariwisata sepatutnya merespons kebutuhan pegawai agar mereka berkomitmen dan mempunyai kepuasan kerja yang tinggi, mengingat keterlibatan pegawai yang tinggi berimbang pula ke pencapaian tujuan perusahaan.

Huang dan Hsiao (2007) menyebut bila kepuasan kerja berhubungan positif dan cukup penting bagi komitmen organisasi. Pegawai akan mempunyai komitmen tinggi saat memperoleh kepuasan melalui pekerjaan, pengawasan, penawaran naik jabatan, dan rekan kerja puas yang menyenangkan (Harrison dan Hubbard, 1998). Sama seperti riset milik NWD Puspitawati, IG Riana (2014) dan AS Hidayat (2018).

Kepuasan Kerja (Y1) Memediasi Kecerdasan Emosional (X1) yang Berakibat ke Komitmen Organisasi (Y2)

Kecerdasan emosional berdampak positif maupun cukup penting kepada komitmen organisasi melalui kepuasan kerja. Selama penentuan berhasil atau tidaknya tugas yang pegawai lakukan, maka bisa memengaruhi kinerjanya. Kepuasan kerja pun cukup

berpengaruh ke respons emosional seseorang, terutama berpengaruh ke kondisi pekerjaan. Respons emosional pun bisa berwujud kepuasan atau tidak puas. Bagi pegawai yang berpuas diri dengan pekerjaan, maka bakal termotivasi, berkomitmen, dan terlibat aktif, serta berupaya memperbaiki kinerja mereka (Sinambela, 2012).

Komitmen sekarang ini bukan sekadar berupa kesanggupan pegawai untuk tinggal di organisasi dalam waktu yang lama, melainkan kesediaan mereka untuk memberi upaya terbaik bagi organisasi (Gibson, 2009). Pencapaian tujuan organisasi terkait dengan profesionalitas kerja yang bisa mempertanggungjawabkan hasil pekerjaan pegawai. Komitmen organisasional pegawai pun berperan penting untuk mewujudkan tujuan perusahaan, mengingat sebagai penentu seberapa besar pegawai memercayai organisasi.

Gardner (2013: 143), kecerdasan emosional ialah keahlian seseorang untuk memahami orang lain, faktor yang memicu mereka, cara bekerja, dan mengintegrasikan cara kerja dengan kecerdasan. Bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan korelatif, namun diarahkan ke diri seseorang. Kemampuan itu berupa pembentukan model diri sendiri yang cermat dan beracuan ke diri, serta mampu mempergunakan modal tersebut sebagai media untuk menempuh kehidupan seefektif mungkin. Goleman (2015) menambahkan bila kecerdasan emosional merupakan kompetensi guna mendorong diri dan bertahan terhadap frustrasi, pengendalian dorongan, dan tidak berlebihan dalam bersenang-senang, mengatur suasana hati, dan menjaga supaya tetap memaksimalkan kemampuan berpikir, berdoa maupun berempati.

Hasibuan (2012), kepuasan kerja ialah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan, terlihat melalui moral kerja, disiplin maupun kinerja yang tinggi. Pertanggungjawaban atas pekerjaan, misal serius setiap menjalankan tugas, memperhatikan tugas, dan bersemangat setiap bekerja. Bisa disebut bila sumber daya manusia berperan sebagai faktor terpenting untuk memperoleh tujuan perusahaan yang diinginkan. Bila perusahaan mempunyai SDM yang bermutu, tentu bisa memajukan dan mengembangkan perusahaan tersebut, serta masing-masing pegawai pun akan bertanggung jawab penuh atas pekerjaannya. Dengan begitu, tujuan perusahaan bisa didapat secara mudah.

Kesimpulan ini memperjelas jika kepuasan kerja memediasi keterkaitan kecerdasan emosional dan komitmen organisasi, seperti kajian BA Argon, Y Liana (2020) dan Rachmelya, A Suryani (2017).

Kepuasan Kerja (Y1) dapat Memediasi Stres Kerja (X2) yang Berdampak bagi Komitmen Organisasi (Y2)

Kepuasan kerja dapat memberi mediasi bagi stres kerja yang mempengaruhi komitmen organisasi. Sesuai uraian di atas, memperjelas bila stres kerja berdampak positif maupun penting kepada komitmen organisasi dari kepuasan kerja. Prihatsanti (2010), kepuasan kerja sebagai penilaian mendasar atas keberhasilan seseorang di tempat kerja yang sudah ia peroleh selama mempertahankan hubungan mereka dengan lingkungan kerja.

Pegawai yang menderita stres cenderung memengaruhi efektivitas maupun efisiensi, dan kapasitas kerja yang mengalami penurunan akibat inisiatif mereka berkurang. Tidak hanya itu, stres pun berhubungan dengan *outcomes* berwujud kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan tingkat keluarnya pegawai. Stres kerja di beberapa kajian dikaitkan ke kepuasan kerja maupun komitmen organisasi. Kian tinggi kepuasan kerja, berarti tinggi komitmen organisasi.

Uraian ini memperjelas jika kepuasan kerja memediasi hubungan stres kerja dengan komitmen organisasi, sama seperti riset B Anhar (2010) dan WH Kasanah (2009).

Kecerdasan Emosional (X1) dan Stres Kerja (X2) Berdampak bagi Komitmen Organisasi (Y2)

Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung mempunyai komitmen terhadap organisasinya (Shaffar dan Margaret, 2003)). Adey dan Bahari (2010), menyebut jika kecerdasan emosional berhubungan positif dan cukup penting bagi komitmen organisasional. Kecerdasan emosional berhubungan cukup bermakna dengan hasil kerja. Dengan kata lain, pegawai yang kesulitan dalam mengatur emosionnya, memperlihatkan bila mereka tidak atau kurang berkomitmen organisasi.

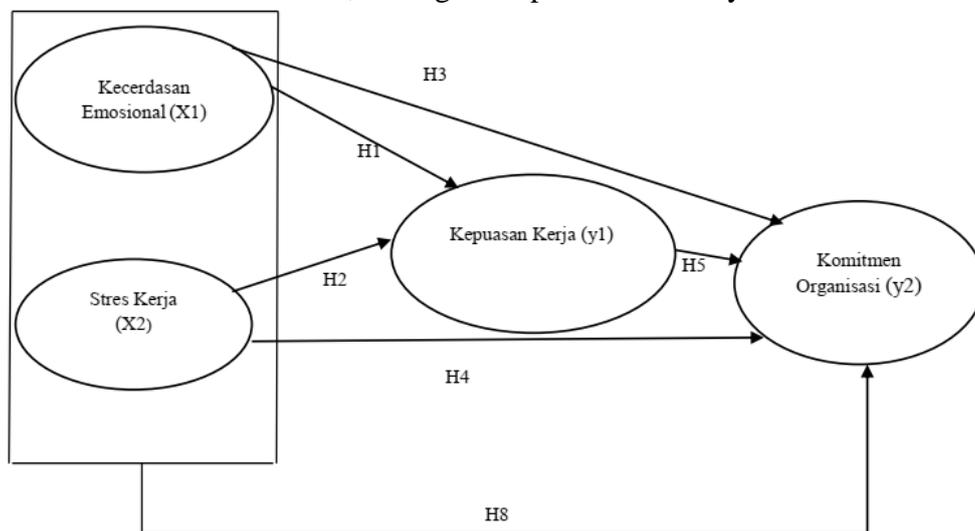
Stres kerja ialah keadaan ketegangan yang menyebabkan fisik maupun psikis tidak seimbang sehingga memengaruhi emosi, cara berpikir, dan keadaan pegawai. Stres bisa berupa stres positif dan negatif. Stres positif, yaitu mengarahkan seseorang untuk memperoleh prestasi, memicunya untuk tertantang guna menyelesaikan permasalahan. Lain dengan stres negatif yang memunculkan bermacam gejala yang memicu kerugian bagi pegawai.

Kompetisi dan tuntutan kerja yang kian tinggi memunculkan bermacam tekanan yang patut seseorang hadapi ketika mereka berada di lingkungan kerja. Tekanan dari lingkungan kerja, keluarga maupun sosial pun berpotensi mengakibatkan rasa cemas dan stres. Tidak dipungkiri lagi bila para pegawai hampir tiap hari akan berhadapan dengan pekerjaan, bahkan tidak jarang setelah mereka kembali ke rumah ada sisa pekerjaan yang belum terselesaikan. Bila pegawai kerap membawa pekerjaan itu ke rumah, maka berpotensi memunculkan stres kerja dan berimbas ke perilaku yang tidak diinginkan, misal penurunan kepuasan kerja maupun komitmen terhadap organisasi. Kepuasan kerja bisa didapat jika kebutuhan pegawai bisa dipenuhi dari pekerjaannya. Melalui kepuasan kerja yang tinggi, maka bisa mengoptimalkan komitmen organisasional pula

Hasil memperjelas jika kecerdasan emosional dan stres kerja berakibat cukup penting bagi komitmen organisasi, sama seperti riset CA Karambut, (2012), dan Soetjipto (2008).

Conceptual Framework

Beracuan ke uraian tersebut, kerangka berpikir dalam karya ilmiah ini ialah.



Gambar 1: Kerangka Berpikir

Beracuan ke uraian tersebut, memperjelas jika:

1. H1: Kecerdasan emosional (X1) berakibat positif dan cukup penting ke kepuasan kerja (Y1)
2. H2: Stres kerja (X2) berakibat positif maupun cukup penting pada kepuasan kerja (Y1)
3. H3: Kecerdasan emosional (X1) berdampak positif dan krusial ke komitmen organisasi (Y2)

4. H4: Stres kerja (X2) berakibat positif dan krusial bagi komitmen organisasi (Y2)
5. H5: Kepuasan kerja (Y1) berakibat positif dan cukup penting pada komitmen organisasi (Y2)
6. H6: Kepuasan kerja (Y1) memediasi kecerdasan emosional (X1) yang berakibat ke komitmen organisasi (Y2)
7. H7: Kepuasan kerja (Y1) memediasi stres kerja (X2) yang mempengaruhi komitmen organisasi (Y2)
8. H8: Kecerdasan emosional (X1), stres kerja (X2), berakibat positif dan cukup penting bagi secara simultan bagi komitmen organisasi (Y2)
Variabel komitmen karyawan (X3), budaya organisasi (X4), gaya kepemimpinan (X5) pun memengaruhi variabel Y1 maupun Y2.

KESIMPULAN

Beracuan ke uraian di atas, peneliti bisa menentukan hipotesis, yakni:

1. Kecerdasan emosional berakibat positif dan penting pada kepuasan kerja
2. Stres Kerja berakibat positif dan penting pada kepuasan kerja
3. Kecerdasan emosional berakibat positif dan penting pada komitmen organisasi
4. stres kerja berakibat positif dan penting pada komitmen organisasi
5. Kepuasan kerja berakibat positif dan penting pada komitmen organisasi
6. Kepuasan kerja dapat memediasi kecerdasan emosional yang berdampak bagi komitmen organisasi
7. Kepuasan kerja memediasi stres kerja yang berakibat ke komitmen organisasi
8. Kecerdasan emosional dan stres kerja berakibat positif dan cukup penting secara bersamaan bagi komitmen organisasi.

REFERENSI

- Argon, B. A., & Liana, Y. (2020). Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 5(1), 1-14.
- Blikololong, M. L., & FoEh, J. E. (2022). Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia, Penempatan Pegawai dan Analisis Pekerjaan terhadap Kinerja Pegawai pada Pemerintah Kota Kupang Kecamatan Maulafa. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 645-656.
- Karambut, C. A. (2012). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional (Studi pada Perawat Unit Rawat Inap RS Panti Waluya Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(3), 655-668.
- Ni Kadek Surryani dan John E.H.J. FoEh.2018. Kinerja Organisasi. Deepublish. Kaliurang, Yogyakarta
- Ni Kadek Suryani dan John E.H.J FoEh.2019. Manajemen Sumberdaya Manusia: Pendekatan Praktis Aplikatif. NilaCakra.DenpasarResearch, 1(5), 291–310.
- Ningsih, H. L., Perizade, B., Hanafi, A., & Widiyanti, M. (2020). Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada PT Semen Baturaja Tbk. *AMAR (Andalas Management Review)*, 4(2), 32-45.
- Rachmelya, E., & Suryani, A. (2017). Pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kepuasan kerja dan dampaknya terhadap komitmen organisasi frontliner bakti PT Bank Central Asia Tbk KCU Jambi. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 1(1), 51-69.
- Rachmelya, E., & Suryani, A. (2017). Pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kepuasan kerja dan dampaknya terhadap komitmen organisasi frontliner bakti PT Bank Central Asia Tbk KCU Jambi. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 1(1), 51-69.
- Rafsanjani, M. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosioanal, Konflik Kerja, Stres Kerja, dan

- Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada PT Clipan Finance Indonesia Tbk (study kasus kantor pusat). *Perbanas Review*, 2(2).
- Sunardi, A. O. (2020). *Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasi melalui Kepuasan Karyawan (Studi Kasus di PT. Kencana Tiara Gemilang Singosari, Kab. Malang)* (Doctoral dissertation, STIE MALANGKUCECWARA).
- Vitaloka, A. A. S. M. L., & Netra, I. G. S. K. (2019). Peran Kepuasan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Komitmen Organisasional. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(3), 1813.