

**PENGARUH STRES KERJA DAN KECERDASAN  
EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA SERTA  
DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR  
KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN  
KELAS II PALEMBANG**

**TESIS**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Magister Manajemen**



Disusun Oleh :

**NAMA : Riko Nafalion  
NPM : 194241023  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia**

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG  
TAHUN 2021**

## **LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING TESIS**

**Tesis ini Telah Disetujui Untuk Diujikan**

### **PENGARUH STRES KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS II PALEMBANG**

**Nama : Riko Nafalion  
NPM : 194241023**

Menyetujui:

Palembang, 29 Maret 2021  
Pembimbing I,



Dr. Djatmiko Noviantoro, SE., M.Si.

Palembang, 18 Maret 2021  
Pembimbing II,



Dr. Hj. Tri Suyantiningsih, SE, MM

Mengetahui:



Palembang, 29 Maret 2021  
Dekan FE UTP,



Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA.,CSRS

Palembang, 29 Maret 2021  
Kaprodi MM UTP,



Dr. Djatmiko Noviantoro, SE., M.Si.

## LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI TESIS

### PENGARUH STRES KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS II PALEMBANG

Dipertahankan di depan Komisi Penguji Tesis  
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen  
Universitas Tridinanti Palembang

Nama : Riko Nafalion  
NPM : 194241023

Menyetujui:

Palembang, April 2021  
Pengaji I,

Dr. Djatmiko Noviantoro, SE., M.Si.

Palembang, April 2021  
Pengaji II,

Dr. M Ima Andriyani, SE., M.Si

Mengetahui:

Palembang, April 2021  
Dekan FE UTP,



Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS

Palembang, April 2021  
Kaprodi MM UTP,

Dr. Djatmiko Noviantoro, SE., M.Si.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT, atas limpahan dan Hidayah-Nya sehingga Tesis yang berjudul "**Pengaruh Stres Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang**".

Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar Magister Manajemen pada Universitas Tridinanti Palembang Program Studi Magister Manajemen.

Penyelesaian Tesis ini melibatkan banyak pihak yang telah memberikan bantuan, baik langsung maupun tidak langsung, moril maupun materil. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada :

1. Ketua Yayasan Pendidikan Nasional Tridinanti Palembang Bapak Prof. Ir. H. Machmud Hasjim, MME.
2. Rektor Universitas Tridinanti Palembang Ibu Dr. Ir. Hj. Manisah, MP
3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang Ibu Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA.,CSRS.
4. Kaprodi Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang Bapak Dr. Djatmiko Noviantoro, SE., M.Si. Sekaligus selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tesis ini.

5. Ibu Dr. Hj. Tri Suyantiningsih, SE. MM, selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tesis ini.
6. Para dosen dan pihak-pihak lain yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penulisan Tesis ini.
7. Kedua Orang Tua tercinta yang sangat berharap anaknya menuntaskan S2-nya
8. Istri yang mendukung dan membantu menjaga anak-anak tercinta semoga anak-anak besar nanti bisa mengenyam pendidikan tertinggi
9. Saudara-saudaraku ku yg selalu support dengan perjuanganku, yang turut mendukung

Dan semua pihak yang telah membimbing, membantu dan mendorong penyelesaian Tesis ini. Saya mendoakan semoga Tuhan Yang Maha Esa dapat membalas semua amal yang telah diberikan kepada saya baik langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari mungkin dalam Tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu diharapkan tanggapan dan masukan dari berbagai pihak sebagai bahan perbaikan dengan harapan dan pada akhirnya Tesis ini dapat disajikan sebagai buah karya yang bermanfaat bagi masyarakat dibidang pendidikan.

Palembang, April 2021

Penulis

## **ABSTRAK**

**RIKO NAFALION, Pengaruh Stres Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang, dibawah bimbingan Bapak Dr. Djatmiko Noviantoro, SE., M.Si dan Ibu Dr. Hj. Tri Suyantiningsih, SE, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan Pengaruh Stres Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang baik secara langsung Maupun secara tidak langsung. Populasi dalam penelitian ini seluruh pegawai Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang akan dijadikan objek penelitian. Dalam penelitian ini jumlah populasi adalah 63 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Sampel Jenuh* yaitu pengambilan sampel dilakukan secara keseluruhan dari jumlah populasi. Maka dari itu, penulis memilih sampel menggunakan teknik sampling jenuh karena jumlah populasi yang relatif kecil, yaitu sebanyak 63 orang sebagai sampel penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Hipotesis pertama: Stres Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y), hasil nilai *P-Value* adalah  $0,000 \leq 0,05$ , sehingga disimpulkan terdapat pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja. Hipotesis kedua: Kecerdasan Emosional ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y), hasil nilai *P-Value* adalah  $0,000 \leq 0,05$ , sehingga disimpulkan terdapat pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja. Hipotesis ketiga: Stres Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kinerja (Z), hasil nilai *P-Value* adalah  $0,000 \leq 0,05$ , sehingga disimpulkan terdapat pengaruh Stres Kerja ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai. Hipotesis keempat: Kecerdasan Emosional ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Z), hasil nilai *P-Value* adalah  $0,000 \leq 0,05$ , sehingga disimpulkan terdapat pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai Pegawai. Hipotesis kelima: Kepuasan Kerja (Y) berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Z), hasil nilai *P-Value* adalah  $0,000 \leq 0,05$ , sehingga disimpulkan terdapat pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang. Dalam penelitian ini ada 2 pengaruh tidak langsung, yaitu Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai memiliki pengaruh yang tidak langsung dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi atau variabel perantara dibuktikan dengan melihat tabel 4.14 di atas dengan nilai *P-Value* adalah  $0,000 \leq 0,05$ . Serta Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja memiliki pengaruh yang tidak langsung dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi atau variabel perantara dibuktikan dengan melihat tabel 4.14 di atas dengan nilai *P-Value* adalah  $0,000 \leq 0,05$ . Nilai  $R^2$  untuk variabel laten Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi sebesar 0,849, yang artinya nilai tersebut mengidentifikasi bahwa variasi Kepuasan Kerja Pegawai dapat dijelaskan oleh variabel laten eksogen (Stres Kerja dan Kecerdasan Emosional) sebesar 84,9% sedangkan sisanya sebesar 15,1% dijelaskan oleh variabel lain dan nilai  $R^2$  untuk variabel laten Kinerja sebesar 0,969, yang artinya nilai tersebut mengidentifikasi bahwa variasi Kinerja dapat dijelaskan oleh variabel eksogen sebesar 96,9% sedangkan sisanya sebesar 3,1% dijelaskan oleh variabel yang tidak terdapat dalam penelitian.

Dari model yang dibangun pada penelitian ini, dan dari hasil uji hipotesis menggunakan Smart-PLS, maka dapat disarankan kepada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang agar dapat lebih meningkatkan Stres Kerja dan Kecerdasan Emosional serta Kepuasan Kerja yang sudah terlaksana saat ini, hal ini perlu diperbaiki dan dilakukan dalam upaya meningkatkan Stres Kerja dan Kecerdasan Emosional serta Kepuasan Kerja secara optimal, diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti variabel lainnya terhadap Kinerja Pegawai selain ketiga variabel tersebut.

**Kata kunci : Stres Kerja, Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja, Kinerja**

## ABSTRACT

**RIKO NAFALION, The Effect of Job Stress and Emotional Intelligence on Job Satisfaction and the Impact on Employee Performance of the Class II Port Authority and Port Authority of Palembang, under the guidance of Dr. Djatmiko Noviantoro, SE., M.Si and Mrs. Dr. Hj. Tri Suyantiningsih, SE, MM**

This study aims to determine and prove the effect of job stress and emotional intelligence on job satisfaction and its impact on the performance of the Palembang Class II Port Authority and Port Authority employees, either directly or indirectly. The population in this study were all employees at the Palembang Class II Port Authority and Port Authority Office, while the sample was part of the population that would be the object of research. In this study the population was 63 people. Sampling in this study using the Saturated Sample technique, namely sampling is carried out as a whole from the total population. Therefore, the authors chose the sample using a saturated sampling technique because the population is relatively small, namely as many as 63 people as the research sample.

The results of this study indicate that, the first hypothesis: Job Stress ( $X_1$ ) affects Job Satisfaction ( $Y$ ), the results of the P-Value value is  $0.000 \leq 0.05$ , so it can be concluded that there is an effect of Job Stress on Job Satisfaction. Second hypothesis: Emotional Intelligence ( $X_2$ ) affects Job Satisfaction ( $Y$ ), the result of the P-Value value is  $0.000 \leq 0.05$ , so it can be concluded that there is an influence of Emotional Intelligence on Job Satisfaction. The third hypothesis: Job stress ( $X_1$ ) has an effect on performance ( $Z$ ), the results of the P-Value value is  $0.000 \leq 0.05$ , so it can be concluded that there is an effect of Job Stress ( $X_1$ ) on Employee Performance. The fourth hypothesis: Emotional Intelligence ( $X_2$ ) affects Employee Performance ( $Z$ ), the result of the P-Value value is  $0.000 \leq 0.05$ , so it can be concluded that there is an influence of Emotional Intelligence on Employee Performance. Fifth hypothesis: Job Satisfaction ( $Y$ ) affects Employee Performance ( $Z$ ), the results of the P-Value value is  $0.000 \leq 0.05$ , so it can be concluded that there is an influence of Job Satisfaction on the Performance of the Employees of the Class II Port Authority and Port Authority of Palembang. In this study, there are 2 indirect effects, namely the effect of Job Stress on Employee Performance which has an indirect effect on Job Satisfaction as a mediating variable or an intermediary variable as evidenced by looking at the table 4.14 above with a P-Value of  $0.000 \leq 0.05$ . And the influence of Emotional Intelligence on Performance has an indirect effect with Job Satisfaction as a mediating variable or an intermediary variable as evidenced by seeing the table 4.14 above with a P-Value of  $0.000 \leq 0.05$ . The R<sup>2</sup> value for the latent variable Job Satisfaction as a mediating variable is 0.849, which means that this value identifies that variations in Employee Job Satisfaction can be explained by exogenous latent variables (Job Stress and Emotional Intelligence) of 84.9% while the remaining 15.1% is explained by Other variables and the R<sup>2</sup> value for the latent variable of Performance is 0.969, which means that this value identifies that performance variations can be explained by exogenous variables of 96.9% while the remaining 3.1% is explained by variables not in the study.

From the model built in this study, and from the results of hypothesis testing using Smart-PLS, it can be suggested to the Palembang Class II Port Authority and Port Authority Office in order to further increase the Work Stress and Emotional Intelligence and Job Satisfaction that have been carried out at this time, need to be improved and carried out in an effort to increase Job Stress and Emotional Intelligence and Job Satisfaction optimally, it is hoped that further researchers can examine other variables on employee performance in addition to these three variables.

**Keywords:** Job Stress, Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Performance

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riko Nafalion  
NPM : 194241023  
Program studi : Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul tesis : Pengaruh Stres Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Tesis yang saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) dari Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang seluruhnya adalah hasil karya sendiri.
2. Apabila ada bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain, akan saya tulis sumbernya dengan jelas, sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.
3. Jika dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis yang saya susun ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik Magister Manajemen (MM) yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dalam keadaan sadar dengan rasa tanggung jawab tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, April 2021  
Yang menyatakan,



## **RIWAYAT HIDUP**

Riko Nafalion, dilahirkan di Talang Padang pada tanggal 06 Maret 1982 dari ayah Rustam Effendi dan ibu Hasnidawati. Saya anak kedua dari tiga bersaudara. Pada tahun 2009 saya menikah dengan Merlina, dan dikaruniai tiga orang anak yaitu M. Naufal Mirza, Lathifah Salsabila dan Balqis Choirunnisa.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 1994 di SDN 405 Palembang. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan tahun 1997 di SMPN 27 Palembang. Dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2000 di SMAN 14 Palembang. Pada tahun 2000 masuk Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta jurusan Nautika dan lulus pada tahun 2005. Pada tahun 2019, Saya menempuh pendidikan Program Pascasarjana Program studi Magister Manajemen di Universitas Tridinanti Palembang.

Dari tahun 2005 sampai dengan 2014 Saya bekerja di kapal niaga sebagai Perwira Pelayaran niaga. Pada tahun 2015, Saya diterima sebagai Pegawai Negeri Sipil di Kementerian Perhubungan, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.

Palembang, April 2021

**RIKO NAFALION**

## **DAFTAR ISI**

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK.....	vi
SURAT PERNYATAAN .....	viii
RIWAYAT HIDUP .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Pembatasan Masalah .....	11
D. Perumusan Masalah .....	12
E. Tujuan Penelitian .....	12
F. Kegunaan Penelitian .....	13

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Kajian Teoritis .....	14
B. Hasil Penelitian Lain Yang Relevan.....	35
C. Kerangka Berpikir .....	40
D. Hipotesis Penelitian.....	44

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	45
B. Desain Penelitian.....	46
C. Populasi dan Sampel .....	46
D. Sumber dan Tehnik Pengumpulan Data.....	48
E. Variabel dan Definisi Operasional.....	50
F. Tehnik Analisis Data .....	55
G. Hipotesis Statistika .....	58

**BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Analisis .....	66
B. Hasil Pembahasan.....	89

**BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	97
B. Implikasi Kebijakan.....	98
C. Saran.....	99

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Penilaian Kinerja Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang Tahun 2019 .....	5
Tabel 1.2	Jumlah Pengawasan Pembangunan Kapal Baru Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang Tahun 2018-2019 .....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kinerja.....	51
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kepuasan Kerja .....	52
Tabel 3.4	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Stres Kerja .....	52
Tabel 3.5	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kecerdasan Emosional .....	54
Tabel 3.6	Scoring Untuk Jawaban Kuesioner.....	55
Tabel 3.7	Parameter Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 3.8	Evaluasi Model Struktural.....	58
Tabel 3.9	Pengambilan Keputusan Dalam Uji t-statistic .....	60
Tabel 4.1	Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2	Data Pegawai Berdasarkan Usia .....	63
Tabel 4.3	Data Pegawai Berdasarkan Pendidikan.....	64
Tabel 4.4	Kategori Interpretasi Rata-Rata Nilai Mean Jawaban Responden.....	66
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Kinerja .....	67
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Kepuasan Kerja.....	68
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Stres Kerja.....	69
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Kecerdasan Emosional.....	70

Tabel 4.9	Loading Factor Model Final.....	75
Tabel 4.10	Perbandingan Nilai Discriminant Validity dan AVE.....	76
Tabel 4.11	Hasil Pemerikasaan Reliabilitas Konstruk Berdasarkan Convergent Validity .....	77
Tabel 4.12	Cross Loading .....	78
Tabel 4.13	Path Coefficients .....	82
Tabel 4.14	Path Coefficients .....	85
Tabel 4.15	Nilai R-Square (R <sup>2</sup> ) .....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 1.1	Persentase Target Realisasi Program Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang 2019.....	2
Gambar 2.2	Rekapitulasi Hasil Penilaian Kinerja Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang (2018-2019).....	3
Gambar 2.1	Penyebab Stres dan Akibat Stres.....	29
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir.....	39
Gambar 3.1	Diagram Jalur Penelitian.....	61
Gambar 4.1	Diagram Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Gambar 4.2	Diagram Pegawai berdasarkan Usia .....	64
Gambar 4.3	Diagram Pegawai berdasarkan Pendidikan.....	65
Gambar 4.4	Full Model Setelah Dikalkulasikan 1.....	72
Gambar 4.5	Full Model Setelah Dikalkulasikan 2.....	73
Gambar 4.6	Full Model Setelah Dikalkulasikan 3.....	74
Gambar 4.7	Hasil uji T-Statistik Antar Variabel.....	80

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aset penting untuk mencapai keberhasilan dan tujuan organisasi. Untuk dapat mengelola SDM yang efektif dan efisien, organisasi perlu memperhatikan setiap individu melalui manajemen sumber daya manusia. Manajemen SDM adalah rancangan sistem-sistem formal dalam organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Organisasi adalah sistem sosial yang terdiri dari berbagai macam tingkah laku, harapan, motivasi, pandangan berbeda dalam usaha, dan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sebagai langkah awal dalam membentuk suatu organisasi yang menghasilkan kinerja pegawai yang handal dan profesional agar dapat tercapainya tujuan. Salah satu tantangan dalam setiap organisasi adalah memperbaiki, meningkatkan, dan mempertahankan kinerja pegawai maupun organisasi. Kinerja pegawai merupakan salah satu aspek penentu dalam keberhasilan organisasi.

Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang yang berada di Jalan. Mayor Memet Sastra Wirya No.147, Lawang Kidul, Kec. Ilir Tim. II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30115 mempunyai tugas Melaksanakan Pengawasan dan Penegakan Hukum Di Bidang Keselamatan dan Keamanan Pelayaran; Melakukan Koordinasi Kegiatan Di Pelabuhan; Melakukan Pengaturan, Pengendalian dan Pengawasan Kegiatan Kepelabuhanan Pada

Pelabuhan yang Diusahakan Secara Komersial. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai yang ada di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang, diketahui bahwa masih ada beberapa pegawai tidak dapat menyelesaikan tugas pekerjaan yang dibebankan kepadanya sesuai dengan waktu yang ditentukan, masih adanya pegawai yang datang ke kantor tidak tepat waktu, masih adanya pegawai yang sering keluar masuk kantor pada saat jam kerja, dan masih adanya pegawai yang pulang kantor sebelum waktunya menunjukkan gejala-gejala bahwa masih ada beberapa pegawai yang memiliki masalah dengan kinerjanya.

Untuk mengukur kinerja pegawai dapat digunakan beberapa indikator mengenai kinerja yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan akan pengawasan dan hubungan antar perorangan, fenomena yang ada di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang, antara lain, Pimpinan selalu mengutamakan pekerjaan yang berkualitas dalam mendorong pegawainy, masih adanya pekerjaan yang ditugaskan belum dapat terselesaian tanpa adanya perbaikan, masih adanya pegawai belum menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, kurangnya pengawasan dari atasan serta masih adanya hubungan yang kurang baik antar pegawai.

Sedangkan untuk kepuasan kerja di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang diukur melalui, Pekerjaan itu sendiri , Atasan, Rekan kerja, Kesempatan promosi serta Gaji/upah, dengan permasalahan yang ada antara lain, jarang adanya kesempatan untuk belajar, rendahnya pengawasan secara berkelanjutan, sulitnya memiliki kesempatan untuk dipromosikan.

Kinerja pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang tergolong rendah. Berikut ini adalah Gambar 1.1 persentase target realisasi program Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.



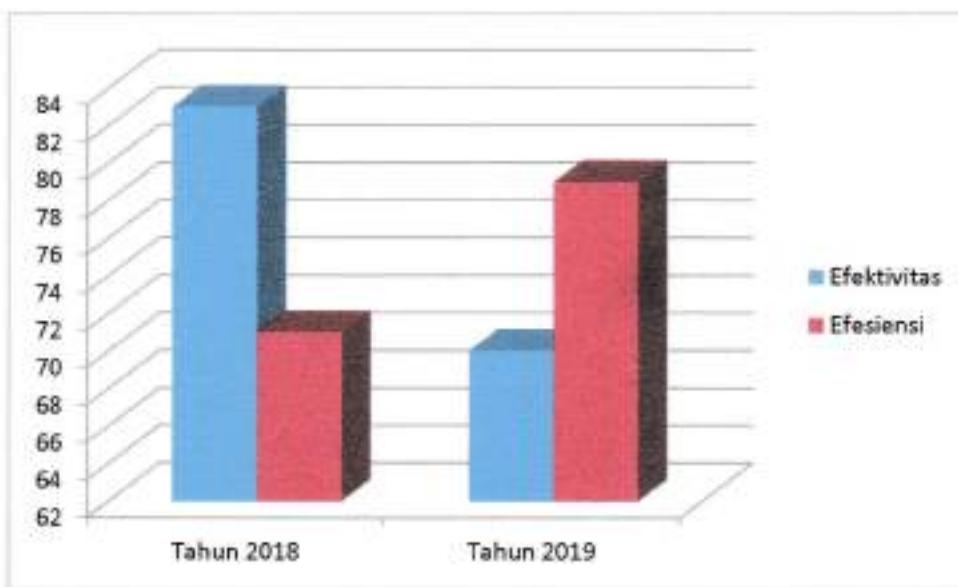
Sumber: KSOP. Palembang. Desember 2020 (diolah peneliti)

**Gambar 1.1  
Percentase Target Realisasi Program Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang 2019**

Gambar 1.1 di atas terlihat bahwa target realisasi program kegiatan Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang tidak memenuhi seluruhnya tepat pada waktu pelaksanaan, namun cukup banyak yang tidak memenuhi target realisasi. Persentase program yang tidak memenuhi target menunjukkan hasil yang tinggi yaitu sebesar 65,70% sedangkan persentase program yang memenuhi target menunjukkan hasil yang rendah yaitu sebesar 34,30%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang cukup rendah.

Selain itu kinerja yang masih rendah dapat dilihat dari kurangnya mengoptimalkan potensi diri seperti dalam pelaporan yang tidak selesai tepat waktu padahal kalau dikerjakan dapat selesai dengan tepat waktu, Berikut ini

Rekapitulasi Hasil Penilaian Kinerja Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang tahun 2018-2019:



Sumber: KSOP. Palembang, Desember 2020 (diolah peneliti)

**Gambar 1.2  
Rekapitulasi Hasil Penilaian Kinerja Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang (2018-2019)**

Kualitas kerja yang masih rendah dapat dilihat dari kurangnya mengoptimalkan potensi diri seperti dalam pelaporan yang tidak selesai tepat waktu padahal kalau dikerjakan dapat selesai, kemudian hasil kerja yang tidak optimal yaitu tidak sesuai dengan intruksi pimpinan, proses kerja juga kurang yang dapat dilihat dari laporan dan pertanggung jawaban kegiatan masih rendah, hal ini dapat dilihat dari belum lengkapnya bukti laporan-laporan administrasi perkantoran sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan antusiasme masih kurang yaitu kurangnya mengindahkan saran atau masukan dari rekan kerja dan pimpinan dan sering terjadi data yang dihasilkan kurang akurat, beberapa orang yang

meminta data dan laporan kurang ditanggapi dan tidak ramah dalam memberikannya.

Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang di tuntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien untuk memenuhi, mempermudah memecahkan masalah dan sikap pelayanan, oleh karena itu dalam sebuah organisasi untuk mencapai kinerja yang maksimal diperlukan perlakuan yang adil dan memuaskan pada sumber daya manusia yang bekerja pada organisasi tersebut, dengan adanya kinerja yang tinggi yang dimiliki pegawai, maka diharapkan tujuan organisasi dapat tercapai. Berikut ini Penilaian Kinerja Pegawai di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang tahun 2019 yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Penilaian Kinerja Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II**  
**Palembang Tahun 2019**

Bulan	Target perbulan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu (%)	Pencapaian perbulan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu (%)	Hasil Keterangan	Target perbulan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sejauh efektif dan efisien (%)	Capaian perbulan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sejauh efektif dan efisien (%)	Hasil Keterangan
Jan	100	78	Baik	100	65	Cukup
Feb	100	75	Baik	100	69	Cukup
Mar	100	70	Cukup	100	72	Baik
Apr	100	65	Cukup	100	78	Baik
Mei	100	75	Baik	100	64	Cukup
Jun	100	64	Cukup	100	77	Baik
Jul	100	77	Baik	100	56	Kurang
Agts	100	70	Cukup	100	63	Cukup
Sept	100	68	Cukup	100	74	Baik
Okt	100	59	Kurang	100	71	Baik
Nov	100	61	Cukup	100	64	Cukup

Des	100	72	Baik	100	76	Baik
Rata-rata		65	Cukup		68	Cukup

Ket :

- Nilai : 80-100 : Sangat Baik
- Nilai : 71-79 : Baik
- Nilai : 60-70 : Cukup
- Nilai :  $\leq 59$  : Kurang

Sumber:Laporan Kinerja KSOP II Palembang 2019

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa, adanya perbandingan antara target penilaian kerja dengan pencapaian perbulan penilaian di kinerja pegawai. Indikator dari penilaian kinerja pegawai di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang tersebut adalah dapat dinilai dari ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Target penilaian kinerja pegawai dalam masalah ketepatan waktu di KSOP II Palembang Tahun 2019 dengan capaian nilai 100%. Sedangkan kriteria pegawai dalam menangani masalah ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan perbulan mulai dari bulan Januari sampai Bulan Desember 2019 mencapai nilai kurang dari 100%, alasannya karena pegawai kurang *responsiveness* terhadap pekerjaan. Masih rendahnya Kinerja pegawai terlihat juga dari nilai rata-rata pencapaian perbulan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu yaitu sebesar 69%, dan yang terendah ada pada bulan Oktober yaitu sebesar 59%, sedangkan rata-rata capaian perbulan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan pekerjaan secara efektif dan efisien sebesar 69%, dan terendah pada bulan juli yaitu sebesar 68%.

Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang mempunyai tugas melakukan pengawasan pembangunan kapal baru sesuai dengan

Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut nomor: HK.103/2/19DJPL-16 tanggal 13 Juli 2016. Namun tugas pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang belum dilaksanakan dengan baik, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pengawasan Pembangunan Kapal Baru Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang**  
**Tahun 2018-2019**

Tahun	Jumlah pembangunan kapal baru	Pembangunan kapal baru yang diawasi	Pembangunan kapal baru yang tidak diawasi
2018	54	30	24
2019	105	29	76

Sumber:Laporan Kinerja KSOP II Palembang 2019

Pada tabel 1.2 menunjukkan banyaknya pelaksanaan pembangunan kapal baru yang tidak diawasi dalam 2 tahun terakhir. Hal ini disebabkan karena tidak adanya arahan oleh pimpinan mengenai pendeklegasian tugas kepada pegawai untuk melaksanakan pengawasan pada suatu pekerjaan.

Dalam hal stres kerja di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang, proses yang sangat dinamika sering kali menimbulkan masalah seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru (*deadline*), banyaknya hubungan yang tidak baik antara rekan kerja maupun hubungan keluarga pada setiap pegawai yang mampu membuat pekerjaan merasa tertekan, banyaknya tugas yang harus diselesaikan disaat waktu yang bersamaan, jam kerja yang terlalu padat dan sebagainya. Hal ini akan menimbulkan dampak pada kinerja pegawai yang kurang maksimal. stres kerja di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang diukur melalui Faktor Lingkungan,

Faktor Kelompok dan Faktor Individu, dengan fenomena yang ada yaitu, masih kurangnya peralatan kerja, kurangnya Instruksi, banyaknya Target dan tuntutan perusahaan, masih kurangnya kemampuan pegawai dalam mengerjakan tugas

Hasil survey yang telah dilakukan pada pegawai yang bekerja di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang didapatkan hasil kebanyakan emosi negatif yang terjadi pada pegawai yang bekerja antara lain marah, takut, sedih, dan jengkel. Hal tersebut terjadi karena lingkungan di tempat kerja, emosi negatif yaitu marah dipengaruhi oleh adanya rasa benci, jengkel, dan kesal hati. Pada emosi takut biasanya dipicu karena atasan telah memarahinya sehingga ada rasa khawatir, cemas, tidak tenang, dan gugup. Rasa sedih biasanya dikarenakan karena putus asa dan peka terhadap sesuatu yang terjadi. Pada emosi yang jengkel biasanya adanya rasa tidak suka terhadap orang-orang yang ada di sekitar tempat kerja. Hal yang sering terjadi dalam tempat kerja biasanya iri terhadap teman, jengkel karena dimarahi atasan, marah karena teman kerja dan dengan pelanggan. Masalah tempat kerja yang berhubungan dengan kecerdasan emosi pada pegawai yang bekerja, mereka tidak mampu menahan emosi negatif akibatnya berpengaruh terhadap kerja mereka. Sedangkan untuk mengukur kecerdasan emosional di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang melalui Pengenalan diri, Pengendalian diri, Motivasi, Empati dan Keterampilan sosial dengan permasalah yang ada antara lain, masih adanya pegawai yang belum mampu mengenali emosi diri, adanya pegawai yang belum mampu memotivasi diri untuk menjadi lebih baik, adanya pegawai belum dapat menyesuaikan diri dengan organisasi, masih adanya pegawai yang belum

memahami perasaan dan perspektif orang lain serta masih adanya pegawai yang belum mampu bergaul dengan banyak orang

Berdasarkan observasi mengenai kepuasan kerja pada pegawai di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang, ada indikasi belum terciptanya kepuasan kerja bagi pegawai. Banyak faktor yang ditemukan terkait keterlambatan, semangat kerja yang kurang, etos kerja yang kurang, serta kurangnya partisipasi secara aktif oleh pegawai terhadap pekerjaanya. Selanjutnya, ketidakpuasan kerja pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang juga dapat dilihat dari etos kerja pegawai yang kurang. Hal ini dapat dilihat dari sebagian pegawai yang cenderung bekerja seadanya, bekerja santai seakan kurang motivasi dalam diri pegawai. Kurang harmonisnya hubungan antar pegawai, terlihat dari komunikasi antar pegawai yang kurang. Kurang tercapainya kepuasan kerja disebabkan oleh belum adanya upaya terstruktur untuk membentuk budaya bagi pegawai. Penempatan kerja yang belum sesuai dikarenakan beberapa kebutuhan jabatan yang belum terisi yang disebabkan tidak tersedianya SDM yang sesuai dengan kejuruan tersebut. Kurangnya percaya diri serta kapasitas pegawai, adanya mutasi pegawai yang mengharuskan penyesuaian baru, serta masih kurangnya inisiatif kerja pegawai dalam bekerja. Hal ini juga yang menyebabkan adanya sebagian pegawai merasa ingin berpindah ke tempat kerja yang lainnya (*turnover intentions*). Hal ini diduga karena disebabkan oleh penempatan kerja yang belum sesuai dengan baik, budaya organisasi yang kurang terbentuk dengan baik, dan keterlibatan kerja (*job involvement*) yang cenderung masih rendah.

Dari penjelasan diatas, maka untuk mengetahui Pengaruh Stres Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai dapat dilakukan melalui penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang”**.

## B. Identifikasi Masalah

Sesuai uraian pada latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi masalah yang mempunyai Pengaruh Stres Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang antara lain :

1. Rendahnya Kinerja pegawai hal ini dapat dilihat dari masih ada beberapa pegawai tidak dapat menyelesaikan tugas tepat waktu
2. Masih adanya pegawai yang mengalami stres kerja dilihat dari tingginya emosi negatif yang terjadi pada pegawai yang bekerja antara lain marah, takut, sedih, dan jengkel.
3. Masih adanya stres kerja terlihat dari hubungan yang tidak baik antara rekan kerja yang mampu membuat pekerjaan merasa tertekan
4. Masih adanya pegawai yang belum memiliki kecerdasan emosional terlihat dari pegawai melakukan pekerjaan secara terburu-buru (*deadline*)
5. Jam kerja yang terlalu padat dan sebagainya. Hal ini akan menimbulkan dampak pada kinerja pegawai yang kurang maksimal.

6. Belum terciptanya kepuasan kerja bagi pegawai dilihat dari etos kerja pegawai yang kurang, Kurang harmonisnya hubungan antar pegawai, Penempatan kerja yang belum sesuai adanya mutasi pegawai yang mengharuskan penyesuaian baru, serta masih kurangnya inisiatif kerja pegawai dalam bekerja

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti hanya pada "**Pengaruh Stres Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang**"

### **D. Perumusan Masalah**

Adapun masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.
2. Apakah terdapat pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.
3. Apakah terdapat pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.

4. Apakah terdapat pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.
5. Apakah terdapat pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diinginkan pada penelitian ini adalah untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan:

1. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang
2. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.
3. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.
4. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.
5. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.

## **F. Kegunaan Penelitian**

Dengan penelitian ini diharapkan hasil-hasil yang didapat akan ada manfaatnya bagi :

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai Pengaruh Stres Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.
2. Sebagai sumbangan bagi Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang untuk lebih memperhatikan Stres Kerja Dan Lingkungan dan Disiplin dalam pengembangan sumber daya manusia sehingga Kinerja pegawai benar-benar ditingkatkan dan pedoman untuk menyusun rencana pembangunan dan pembinaan sumber daya manusia.
3. Secara teoritis :
  - 1) Diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan bidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang terkait dengan masalah Stres Kerja Dan Lingkungan dan Kepuasan Kerja dengan Kinerja.
  - 2) Dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi bagi pihak yang ingin melakukan kajian lebih lanjut.
  - 3) Sebagai salah satu input atau masukan bagi Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2012). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aditya Yuda Pratama. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai UMKM kuliner di Kecamatan Sukasari Bandung. Jurnal Riset Bisnis & Investasi Vol. 3, No. 2
- Afandi, Pandi. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia, Pekanbaru : Zanafa Publishing
- Afiah Mukhtar. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai Pada Pt. Anugerah Fitrah Hidayah Makassar. Jurnal Wawasan Manajemen Vol. 6, No. 2
- Agung Setiawan. (2013). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang.Jurnal Ilmu Manajemen. Vol 1, No 4
- Anwar Mangkunegara P. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, - Cetakan Kesebelas. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Astrianditya Januar Ristanti, Fereshti Nurdiana Dihan.(2016). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT Pertamina Persero Ru Iv Cilacap. Jurnal Akuntansi dan Pendidikan. Vol.5, No.1
- Ayu Desi Indrawati. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan, Vol. 7, No. 2.
- Dessler, Gary. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Fahmi. (2014). Perilaku Organisasi. Cetakan kedua. Bandung : ALFABETA.
- Fonna Mahdani. (2017). Pengaruh Motivasi, Kecerdasan Emosional Dan Keadilan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Pegawai (Studi Pada Kanwil Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Banda Aceh). Jurnal Magister Manajemen, Vol. 1, No. 1.
- Goleman. (2015). Kecerdasan Emosional. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. (2014). *Structural Equation Modeling*, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS). Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko. (2015). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE
- Henry Simamora. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 1. Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta.

- Indrawati. (2013). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi. Bandung : Aditama.
- Kreitner Robert, Kinicki. (2014). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat
- Luthans. (2014). Perilaku Organisasi. Yogyakarta: PT. Andi.
- Moorhead, Griffin. (2013). Perilaku Organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi. Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat
- Noor, Juliansyah, (2016). Metodelogi Penelitian. Jakarta : Kencana Prenada Media. Group. Panjika 2000. Alfabeta.
- Nuraini. (2013). Manajemen Sumberdaya Manusia, Yogyakarta: CV. Aswaja Pressindo
- Oxy Rindiantika Sari. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pegawai PTPN X - Unit Usaha Pabrik Gula Modjopanggoong Tulungagung). Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 64, No. 1.
- Robbins, S. P. (2015). Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Rani Setyaningrum. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Studi Pada Pegawai PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur). Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 36, No. 1.
- Sholihin, Mahfud, Dwi Ratmono. (2013). Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Sri Wahyu Utami. (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Kantor Cabang Pt. Pegadaian (Persero). Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi, Vol. 2, No. 1.
- Salovey & Mayer. (2019). Emotional Inteligence. Jakarta : PT. Gramedia.
- Solimun. (2017). *Structural Equation Modelling (SEM)* Lisrel dan Amos. Malang: FMIPA Universitas Brawijaya.
- Supranto J. (2012). Statistik Teori dan Aplikasi. Jakarta: UI Press.
- Sosik, J. J & Megerian, L. E. (2012). Understanding Leader Emotional Intelligence and Performance The Role of Self-Other Agreement on Transformational Leadership Perceptions. Group & Organization Management. Vol.24, No.5
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tunjungsari, Peni. (2012). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. Bandung: Universitas Komputer Indonesia. Jurnal Manajemen. Vol. 3, No.2

- Tanto Wijaya dan Fransisca Andreani. (2015). Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT Sinar Jaya Abadi Bersama. *Jurnal Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra. AGORA* Vol. 3, No. 2
- Putu Agus Erick Sastra Wirawan. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Pegawai Pt. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol. 3, No. 1
- Wirawan. (2013). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori, Aplikasi dan Penelitian. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Widodo Suparno Eko. (2015). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia, Cetakan Kedua. Yogyakarta: Pustaka Pelajar,
- Widyanto Ribke, Lau Jennie Suhandono, Kartika Endo Wijaya. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui Komitmen Organisasional Pegawai Cleaning Service di ISS Surabaya. *Jurnal Strategi*. Vol.1, No.1
- Wijono, Sutarto. (2014). Psikologi Industri dan Organisasi dalam Suatu Gerak Bidang Industri SDM. Jakarta:BPFE