

**ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN
BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA SERTA
DAMPAKNYA PADA KINERJA KARYAWAN DI PT. BUANA
SENTOSA NUSANTARA PALEMBANG**

TESIS

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen
pada Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen
Universitas Tridinanti**



Disusun Oleh :

NAMA : BELTA RANSA DAMAYANTI

NPM : 224841029

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS TRIDINANTI
TAHUN 2024**

LEMBAR PENGESAHAN KOMISI PENGUJI TESIS

ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA KARYAWAN DI PT. BUANA SENTOSA NUSANTARA PALEMBANG

Dipertahankan di depan komisi penguji Tesis
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen
Universitas Tridinianti Palembang

Nama : Belta Ransa Damayanti
NPM : 224841029
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui

Ketua Penguji :

Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN : 0205026401

Tanggal

Tanda Tangan

Anggota Penguji :

Dr. Hj. Tri Suyantingsih, SE, M.M
NIDN : 0316096303

Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, MM
NIDN : 0212116401

15/9/24

Mengetahui

Palembang, 2024
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis


Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN : 0205026401

Palembang, 2024
Ketua Program Studi MM-UTP


Dr. Sari Sakarina, SE, M.M, CHRM
NIDN : 0214038501

LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING TESIS

Tesis ini Telah Disetujui Untuk Diujikan

ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA
KARYAWAN DI PT. BUANA SENTOSA NUSANTARA PALEMBANG


Nama : BELTA RANSA DAMAYANTI
NPM : 224841029
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui

Tanggal Pembimbing I


:
Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN : 0205026401

Tanggal ^{15/3} ₂₄ Pembimbing II


:
Dr. Ir.Hj. Yusro Hakimah, MM
NIDN : 0212116401


Mengetahui :

Dekan FEB

Ketua Program Studi MM-UTP



Dr. Msy. Mikial, S.E, M.Si, Ak, CA., CSRS.
NIDN : 0205026401
Tanggal


Dr. Sari Sakarina, SE.,M.M., CHRM.
NIDN : 0214038501
Tanggal

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : BELTA RANSA DAMAYANTI

NPM : 224841029

Program Studi : Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Tesis : Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. Buana Sentosa Nusantara 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 perundangan-undangan yang berlaku.

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

Palembang, 16 Maret 2024

Yang Menyatakan,



BELTA RANSA DAMAYANTI

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan dan Hidayah-Nya sehingga Tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja serta dampaknya pada Kinerja Karyawan di PT. Buana Sentosa Nusantara Palembang”

Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar Magister Manajemen pada Universitas Tridianti 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 Tridianti Palembang Bapak Prof. Ir. H. Machmud Hasjim, MME.
2. Rektor Universitas Tridianti Palembang Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal, AE, MS
3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang Ibu Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA.,CSRS.
4. Direktur Program Pasca Sarjana MM-UTP Bapak Dr. Djatmiko Noviantoro, S.E., M.Si
5. Kaprodi Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Tridianti Palembang Ibu Dr. Sari Sakarina, SE, MM yang senantiasa meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tesis ini.
6. Dr.Msy.Mikial,SE,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tesis ini.

7. Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, M.M selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tesis ini.
8. Para dosen dan pihak-pihak lain yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penulisan Tesis ini.
9. Kedua orang tuaku tercinta, Ayah Saibun Bahar, SE dan Mama Asmara Dewi, SE, terimakasih atas doa, semangat, dukungan, dan motivasi yang telah diberikan pada penulis.
10. Seluruh Manager, Staf dan Karyawan PT. Buana Sentosa Nusantara Palembang yang telah mendukung selama penelitian ini.
11. Teman-teman angkatan 48 MM UTP.
12. Semua pihak yang telah membimbing, membantu, dan mendorong penyelesaian Tesis ini.

Dan semua pihak yang telah membimbing, membantu dan mendorong penyelesaian Tesis ini. Saya mendo'akan 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 Sumber Daya Manusia.

Palembang, 16 Maret 2024



BELTA RANSA DAMAYANTI

ABSTRAK

BELTA RANSA DAMAYANTI, Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan di PT. Buana Sentosa Nusantara Palembang, dibawah bimbingan Ibu Dr. Msy. Mikial, S.E, M.Si., Ak., C.A., CSRS dan Ibu Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Populasi penelitian ini adalah seluruh Karyawan PT. Buana Sentosa Nusantara Palembang yang berjumlah 140 karyawan, Pada penelitian ini menggunakan sampel random sampling, sehingga sampel berjumlah 121 karyawan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode analisis Structural Equation Model (SEM) yang dioperasikan melalui program Partial Least Square (PLS).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y), Beban Kerja (X_2) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Z), Kecerdasan Emosional (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja (Y), Beban Kerja (X_2) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Z), Kepuasan Kerja (Y) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Z), Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan memiliki pengaruh yang tidak langsung dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi atau variabel perantara, Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan memiliki pengaruh yang tidak langsung dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel mediasi atau variabel perantara.

Dari model yang dibangun pada penelitian ini, dan dari hasil uji hipotesis menggunakan SMART-PLS, maka dapat disarankan PT. Buana Sentosa Nusantara Palembang hendaknya lebih memperhatikan Kinerja Karyawannya, agar tetap mengelola emosi dengan baik, dilakukan perbaikan koordinasi dalam bekerja antara pimpinan dengan karyawan, maupun karyawan dengan karyawan, komunikasi yang jelas dan terbuka dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik karena mereka merasa dihargai dan dipercaya.

Kata kunci : Kecerdasan Emosional, Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

BELTA RANSA DAMAYANTI, Analysis of the Effect of Emotional Intelligence and Workload on Job Satisfaction and the Impact on Employee Performance at PT. Buana Sentosa Nusantara Palembang, under the guidance of Mrs. Dr. Ms. Mikial, S.E, M.Sc., Ak., C.A., CSRS and Mrs. Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, M.M

This research aims to determine and prove the influence of emotional intelligence and workload on job satisfaction and its impact on employee performance, both directly and indirectly. The population of this research is all employees of PT. Buana Sentosa Nusantara Palembang has 140 employees. In this study, random sampling was used, so the sample was 121 employees. Data analysis used in this research is using the Structural Equation Model (SEM) analysis method which is operated through the Partial Least Square (PLS) program.

The results of this research show that Emotional Intelligence (X1) influences Job Satisfaction (Y), Workload (X2) influences Employee Performance (Z), Emotional Intelligence (X1) influences Job Satisfaction (Y), Workload (X2) influences on Employee Performance (Z), Job Satisfaction (Y) has an effect on Employee Performance (Z), Emotional Intelligence on Employee Performance has an indirect effect with Job Satisfaction as a mediating variable or intermediary variable, Workload on Employee Performance has an indirect effect with Job Satisfaction as a mediating variable or intermediary variable.

From the model built in this research, and from the results of hypothesis testing using SMART-PLS, it can be recommended that PT. Buana Sentosa Nusantara Palembang should pay more attention to the performance of its employees, so that they continue to manage emotions well, improve coordination in work between leaders and employees, as well as employees and employees, clear and open communication can motivate employees to work better because they feel appreciated and trusted. .

Keywords: Emotional Intelligence, Workload, Job Satisfaction, Employee Performance

RIWAYAT HIDUP

BELTA RANSA DAMAYANTI dilahirkan di Palembang pada tanggal 23 April 2000 anak pertama dari tiga bersaudara nama Ayah Saibun Bahar, SE dan Asmara Dewi, SE.

Mulai Sekolah pada SDN 17 Palembang, MTs Negeri 2 Palembang, dan meneruskan ke SMAN 11 Palembang, pada tahun 2017 masuk Perguruan Tinggi Negeri di UIN Raden Fatah Palembang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah lulus 2021.

Setelah lulus kuliah, diterima bekerja sebagai Administrasi Perpajakan di salah satu Perusahaan Swasta di Kota Palembang dari tahun 2022 s.d sekarang.

Palembang, 16 Maret 2024



BELTA RANSA DAMAYANTI

MOTTO

"Kamu akan menghadapi banyak kekalahan dalam hidup, tetapi jangan biarkan dirimu dikalahkan." - Maya Angelou

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN KOMISI PENGUJI TESIS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING TESIS	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
MOTTO	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	28
2.3 Kerangka Berfikir.....	32
2.4 Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian.....	37
3.2 Desain Penelitian	37
3.3 Populasi dan Sampel	38
3.5 Jenis dan Sumber Data	40
3.6 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	41

3.7	Teknik Analisis Data	50
3.8	Hipotesis Statistika	60
BAB IV		62
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		62
4.1	Hasil Penelitian.....	62
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
BAB V.....		90
KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN		90
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Implikasi Kebijakan	90
5.3	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		98
LAMPIRAN.....		102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Produk Mayora	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Relevan	29
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert	39
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Kinerja Karyawan	43
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Kerja	44
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Kecerdasan Emosional	47
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Beban Kerja.....	49
Tabel 3.6 Pengambilan Keputusan dalam Uji <i>t-statistics</i>	59
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 4.4 Kategori Jawaban	64
Tabel 4.5 Kategori Jawaban Responden	64
Tabel 4.6 <i>Outer Loading Factor</i>	67
Tabel 4.7 AVE	68
Tabel 4.8 <i>Fornell-Lacker Criterion</i>	69
Tabel 4.9 <i>Cross Loading</i>	70
Tabel 4.10 <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i>	71
Tabel 4.11 <i>R Square</i>	73
Tabel 4.12 <i>f Square</i>	74
Tabel 4.13 <i>Path Coefficient</i>	75
Tabel 4.14 <i>Data Indirect Effect</i>	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	35
Gambar 3.1 Diagram Penelitian	58
Gambar 4.1 Full Model Setelah di Kalkulasi	66
Gambar 4.2 Hasil Uji t-statistics	78

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi sekarang ini setiap perusahaan dituntut harus mampu mengembangkan dan meningkatkan perusahaan dengan mengadakan berbagai cara yang tersusun dalam program untuk meningkatkan kinerja para karyawan. Banyak faktor yang terkait dalam perbaikan kinerja perusahaan. Salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam mencapai tujuannya adalah faktor sumber daya manusia (SDM).

Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang dapat memperlihatkan perilaku kerja yang mengarah pada tercapainya maksud dan tujuan organisasi. Namun pada kenyataannya sering ditemui bahwa kemampuan sumber daya manusia belum dapat memenuhi harapan organisasi. Kewajiban organisasi untuk mengembangkan dan memperbaiki sumber daya manusia sehingga diharapkan dapat memberikan manfaat berupa peningkatan kualitas kinerja yang berdampak pada peningkatan kinerja organisasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja karyawannya.

Menurut Nasution (2018:425-439) apabila karyawan memiliki kinerja yang baik akan memberikan dampak yang menguntungkan bagi suatu perusahaan begitu pun sebaliknya. Apabila kinerja karyawan rendah maka perusahaan akan mengalami kesulitan dan kerugian dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Menurut Chairunnisya, Tara, dkk (2022:5) kinerja adalah hasil penerapan perencanaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia dengan kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Setiap individual memiliki batas kemampuan dalam melakukan suatu aktivitas. Apabila karyawan telah melewati batas kerja tanpa adanya pemberlakuan cuti kerja ataupun pemberian motivasi akan berdampak pada kondisi mental dan fisik.

Menurut Muhammad Muslim (2021:124) kepuasan kerja dapat menurunkan maupun meningkatkan kinerja karyawan. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap individu mempunyai tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan keinginannya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan individu, semakin tinggi pula kepuasan yang didapat. Sebaliknya jika semakin banyak aspek yang tidak sesuai, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat.

Guna mencapai tujuan tersebut, organisasi perlu memperhatikan hal-hal penting dalam menjalankan sistem, salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mendukung jalannya sistem yaitu dengan memperhatikan faktor-faktor yang akan menghambat tujuan organisasi diantaranya yaitu kecerdasan emosional dan beban kerja.

Menurut Fadliyanti (2022:130) kecerdasan emosional yaitu kemampuan seorang individu mengelola emosi dan mengontrol diri dengan tujuan meningkatkan kualitas pribadi individu mampu meningkatkan motivasi diri, menangani stress, dan beradaptasi dengan lingkungan. Tingkat emosional individu

yang baik adalah mampu melakukan penyesuaian diri dan berempati terhadap suasana hati dari orang disekitarnya.

Menurut Inna Nisawati Mardiani (2022:742) beban kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dengan mengutarakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan menyebabkan hasil yang dicapai menjadi kurang maksimal karena karyawan mempunyai waktu yang sedikit untuk menyelesaikan banyak tugas. Apabila hal ini sering terjadi, maka akan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri.

Untuk mencapai kinerja yang maksimal pentingnya perusahaan memperhatikan kondisi sumber daya manusianya karena tubuh manusia dirancang untuk dapat melakukan aktivitas pekerjaan sehari-hari dengan ketentuan massa otot yang bobotnya hampir lebih dari separuh berat tubuh, memungkinkan manusia untuk dapat menggerakkan tubuh dan melakukan pekerjaan.

PT Buana Sentosa Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak dibidang distributor yang berpusat Jl. Wijaya No.138b Palembang sejak tahun 2009 sampai dengan sekarang. Kegiatan yang mereka lakukan adalah membantu mendistribusikan barang dan jasa yang dihasilkan produsen ke konsumen.

Jika barang yang dipesan sudah selesai dimuat dan siap diantar untuk konsumen, maka surat jalan akan diberikan kepada supir karena surat jalan tersebut sangat penting yang harus dibawa bersama barang tersebut dan juga surat jalan berperan sebagai bukti bahwa barang yang dikirim telah diterima konsumen.

Tabel 1.1
Data Penjualan Produk Mayora
Tahun 2018-2022

Tahun	Target	Realisasi	
	Value	Value	Persentase (%)
2018	150.319.553.708	125.380.814.677	83%
2019	171.760.072.356	133.880.011.143	78%
2020	170.631.970.284	147.356.888.652	86%
2021	198.828.570.240	180.946.949.143	91%
2022	209.469.653.630	192.282.218.543	92%

Sumber: Data Penjualan PT. Buana Sentosa Nusantara

Fenomena yang terjadi pada PT. Buana Sentosa Nusantara menunjukkan bahwa tahun 2018-2022 tidak terpenuhinya target, dimana target telah ditetapkan oleh pihak perusahaan. Tidak terpenuhinya target dikarenakan terlalu tingginya standar target yang dibuat perusahaan dan persaingan pada pasar. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan data dan observasi terhadap karyawan perusahaan PT. Buana Sentosa Nusantara tidak tercapainya target dikarenakan target yang ditentukan perusahaan setiap tahun semakin naik, faktor utama adalah kompetitor sehingga market turun. Kompetitor seperti Wings Group, Indofood, dan Orang Tua Group dengan menjual produk yang sama seperti aneka biskuit, minuman rasa dan produk lainnya. Dalam menjalankan bisnisnya perusahaan ini membutuhkan strategi perusahaan yang tepat untuk membantu jalannya proses bisnis baik dalam lingkungan internal maupun eksternal untuk mencapai visi, misi dan pendapatan

perusahaan. Dengan adanya dukungan teknologi dan informasi yang baik dapat menghasilkan efektifitas kerja, efisiensi waktu dan pemaksimalan terhadap produktivitas proses bisnis yang berjalan serta mempercepat kinerja perusahaan kedepannya sehingga perusahaan dapat lebih optimal.

Persaingan antar perusahaan merupakan suatu tantangan besar yang harus disikapi dan dihadapi dengan kemampuan manajemen perusahaan yang handal. Apabila hal ini dapat dilakukan maka perusahaan akan mendapatkan keunggulan bersaing. Kondisi demikian menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan kinerja karyawan melalui kondisi lingkungan kerja yang mendukung menciptakan komunikasi organisasi berjalan dengan baik, dan pemberian kompensasi yang sesuai dengan kinerjanya sehingga pada akhirnya dapat tercapai tujuan perusahaan.

Permasalahan yang ada di PT Buana Sentosa Nusantara salah satunya adalah sumber daya manusia. Perusahaan perlu kiranya memperhatikan hal-hal yang terkait di dalam sumber daya manusia seperti kinerja karyawan. Perusahaan yang mampu meningkatkan kinerja karyawannya, akan memperoleh banyak keuntungan karena kinerja karyawan yang tinggi pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan, kerusakan dapat dikurangi, tingkat absensi dapat diperkecil, dan kemungkinan perpindahan karyawan dapat diperkecil.

Hal tersebut juga dapat memberikan dampak pada peningkatan kinerja perusahaan. Tuntutan akan kinerja karyawan yang tinggi memang sudah menjadi bagian dari setiap perusahaan, karena sebuah perusahaan yang sukses tidak lepas

dari kinerja karyawan yang bekerja pada perusahaan tersebut. Hasil survei awal dapat dijelaskan bahwa kepuasan kerja diindikasikan salah satu faktor kinerja yang kurang maksimal pada karyawan.

Dalam PT Buana Sentosa Nusantara tingkat kepuasan kerja karyawan masih perlu ditingkatkan lagi agar dapat meningkatkan kinerja karyawan atau lebih memperhatikan lagi tentang kepuasan kerja, memperhatikan lagi kondisi tempat kerja, tanggung jawab yang pekerjaan yang diberikan oleh atasan, menyesuaikan pekerjaan dengan kepribadian masing-masing, dan saling memotivasi antar karyawan satu dengan yang lainnya.

Kinerja karyawan dikatakan baik, apabila kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan juga semakin baik. Dengan kata lain, kinerja karyawan yang baik dapat dipengaruhi kepuasan kerja pada diri karyawan. Dengan demikian kepuasan kerja dalam suatu perusahaan sangat dibutuhkan untuk mendongkrak kinerja karyawan. Kepuasan kerja dapat diperoleh berupa gaji pokok, kompensasi, peluang kenaikan gaji, peluang promosi jabatan, penghargaan, perjalanan ke luar negeri, hubungan kerja, dll.

Kecerdasan emosional bisa berpengaruh ke perkembangan karier dan kesuksesan dalam mengembangkan karier tersebut dan kecerdasan emosional tinggi cukup dibutuhkan perannya di suatu tim demi mempermudah organisasi dalam memperoleh capaian kerja. 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. Pegawai yang berempati 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.

Sedangkan dalam beban kerja pada PT Buana Sentosa Nusantara masih banyak yang bekerja pada saat jam istirahat bagaimana perusahaan menyikapi hal tersebut agar semua karyawan pada saat jam istirahat semua karyawan bisa beristirahat dan tidak ada yang mengerjakan pekerjaan, sebisa mungkin karyawan bisa menyelesaikan pekerjaan tepat waktu agar karyawan bisa meninggalkan kantor pada saat jam kerja telah selesai.

Perhitungan beban kerja dapat dilihat dari 3 aspek yakni fisik, mental dan penggunaan waktu. Aspek fisik meliputi beban kerja berdasarkan kriteria-kriteria fisik manusia. Aspek mental merupakan perhitungan beban kerja dengan mempertimbangkan aspek mental (psikologis). Sedangkan aspek pemanfaatan waktu lebih mempertimbangkan pada aspek penggunaan waktu untuk bekerja.

Peneliti menemukan beberapa kasus perusahaan kurangnya hubungan baik terhadap konsumen sehingga membuat nilai penjualan menurun, terdapat beberapa konsumen komplain ke perusahaan akibat barang yang telat kirim tanpa konfirmasi dan program promosi yang kadang tidak di sampaikan sales sebagaimana mestinya yang sedang berlangsung dan sales tidak kunjungan ke

toko. Hal itu sangat merugikan perusahaan yang dapat memutuskan hubungan kerjasama outlet dan perusahaan. Hal ini membuat manajemen perusahaan berkeinginan untuk kerja sama dalam menyelesaikan masalah tersebut.

Perusahaan tersebut kurang mendengarkan keluhan karyawan, kurang memperhatikan karyawan, fungsi komunikasi tidak berjalan baik, serta fungsi penyampaian informasi dan pengawasan yang tidak berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini menyebabkan iklim kerja yang longgar sehingga menjadikan karyawan lalai dan hasil pekerjaan kurang maksimal karena tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Permasalahan yang masih muncul dalam perusahaan adalah tingkat kepuasan karyawan yang belum maksimal dan disiplin karyawan yang masih rendah, walaupun perusahaan telah berupaya meningkatkan kepuasan karyawan melalui berbagai macam program seperti perbaikan insentif, menciptakan kondisi atau lingkungan kerja yang nyaman mungkin, namun tingkat kedisiplinan karyawan di perusahaan masih relatif kecil.

Dalam suatu perusahaan, salah satu hal yang paling dikhawatirkan adalah kinerja perusahaan tersebut yang terus menurun akibat rendahnya kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang rendah dapat mengakibatkan kinerja karyawan turun bahkan akan terjadi pemogokan, pelambanan kerja, ketidakhadiran atau pergantian karyawan. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya memberikan perhatian terhadap kepuasan kerja karyawannya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diketahui beberapa identifikasi masalah yaitu :

1. Karyawan memiliki kemampuan kerja yang rendah, sehingga mengakibatkan tidak tercapainya target yang ditetapkan oleh perusahaan sebagaimana yang ada pada tabel 1.1.
2. Belum terciptanya kepuasan kerja pegawai dikarenakan kurangnya penghargaan dari pimpinan terhadap hasil kerja para pegawainya.
3. Kurangnya kemampuan karyawan dalam mengelola emosi dengan baik.
4. Keterbatasan karyawan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan dan realisasi pekerjaan karyawan rendah.
5. Kurangnya komunikasi yang baik antara perusahaan dengan konsumen.
6. Sebagian karyawan menunjukkan kedisiplinan yang rendah.
7. Faktor perilaku individu yang belum direalisasikan secara optimal.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang diuraikan pada latar belakang, maka penulis membatasi masalah hanya pada Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja serta dampaknya pada Kinerja Karyawan di PT. Buana Sentosa Nusantara Palembang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja PT. Buana Sentosa Nusantara Palembang ?
2. Bagaimanakah Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja PT. Buana Sentosa Nusantara Palembang ?
3. Bagaimanakah Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan PT. Buana Sentosa Nusantara Palembang ?
4. Bagaimanakah Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Buana Sentosa Nusantara Palembang ?
5. Bagaimanakah Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Buana Sentosa Nusantara Palembang ?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai perumusan masalah penelitian di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik setiap variabel yang diteliti serta menganalisis dan menguji :

1. Untuk mengetahui, memahami dan menganalisa Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja PT. Buana Sentosa Nusantara Palembang.
2. Untuk mengetahui, memahami dan menganalisa Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja PT. Buana Sentosa Nusantara Palembang.

3. Untuk mengetahui, memahami dan menganalisa Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan PT. Buana Sentosa Nusantara Palembang.
4. Untuk mengetahui, memahami, dan menganalisa Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Buana Sentosa Nusantara Palembang.
5. Untuk mengetahui, memahami, dan menganalisa Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Buana Sentosa Nusantara Palembang.

1.6 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan baik secara teoritis, praktis, maupun akademis sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan PT. Sentosa Nusantara Palembang.
2. Diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan bidang manajemen sumber daya manusia yang terkait dengan masalah Kecerdasan Emosional dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan.
3. Dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi bagi pihak yang ingin melakukan kajian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alpin Neksen. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Jam Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Grup Global Sumatera. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2 (2).
- Dian Asriani. (2018). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar. *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 2 (2).
- Dewi Wahyuni & Rusman Frendika. (2022). Pengaruh Emotional Intelligence terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. X. 2(1).
- Desi Wulandari & Muhammad Mathori. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Telkom Yogyakarta. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha*, 3 (1), 137 – 156.
- Djaali. (2020). Metodologi Penelitian Kuantitatif . Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendryadi, S. d. (2015). Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam . Jakarta: Kencana.
- Indriyatni, L. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepemimpinan dan Organisasi. *Jurnal Fokus Ekonomi, Volume 4(2)*, 40–45.
- I Gusti Ngurah Bagus Hendrayana, I Gusti Ayu Wimba & I.A. Putu Widani Sugianingrat. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Komitmen Organisasi. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata* , 1 (4), 1357-1368.
- Inna Nisawati Mardiani. (2022). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11 (3), 741-749.
- Kridho Hery Gunawan. (2023). Pengaruh Iklim Organisasi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening. 2(2), 225-246.
- Lasmidar & Rusma Setiyana. (2022). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja

- terhadap Kinerja Pegawai Kantor Sekretariat Daerah Aceh Barat. *Jurnal Ilmu Ekonomi (JIE)*, 6 (3), 347-355.
- Monce Brury. (2016). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor SAR Sorong. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* , 4 (1), 1-16.
- Meithiana Indrasari. (2017). Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. Yogyakarta : Indomedia Pusaka.
- Merrisa. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Pengembangan SDM terhadap Kinerja Karyawan PT Central Batam Raya.
- Muhammad Muslim. (2021). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT. Asji Jakarta. *Esensi: Jurnal Manajemen Bisnis*, 24 (1).
- Muhamad Ohorela. (2021). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT BRI Cabang Jayapura. 12 (1).
- Nahra Della Farin , Irwan yantu & Valentina Monoarfa. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Sosial Provinsi Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5 (1).
- Nurfitriani & Rukiah. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Frontliner PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah*, 19 (2) , 124-133.
- Nurfitriani. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Frontliner PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali di Era Pandemi Covid-19. 19 (2), 124-133.
- Natalia C. P. Paparang. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor PT. Post Indonesia di Manado. *Productivity*, 2(2).
- Ni Putu Ayu Sintya Saraswati, Anak Agung Dwi Widnyani & Ayu Stevi Rani.

- (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan di Mediasi oleh Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura Support Bali di Kabupaten Badung. *Jenius*, 4 (3).
- Santoso, S. (2000). Buku Latihan SPSS . Jakarta: PT. Elex Media Komputindo .
- Siregar, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Jakarta: Kencana.
- Siregar, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan, Perhitungan Manual & SPSS . Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2018). Metode Penelitian Bisnis: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah. Yogyakarta: Andi.
- Supardi. (2005). Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis. Yogyakarta: UII Press.
- Suwarsito, H. d. (2020). "Dasar-dasar metodologi penelitian". Purwokerto: UM Purwokerto Press.
- Supomo, R , Eti Nurhayati. (2018). Manajemen SDM. Bandung:Yrama Widya.
- Syardiansyah. (2020). Pengaruh Kecerdasan Emotional Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mopoli Raya Kecamatan Pematang Jaya. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* , 3 (1).
- Tara Chairunnisya. (2022). Penerapan Manajemen Kinerja dalam SDM pada UMKM Cafe Uncle Jack. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Ekonomi*, 1 (2), 45-57.

- Tita Rachtawati Santanu. (2022). Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Divisi Kurir Studi Pada J&T Express Garut 01. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11 (4), 364-370.
- Teguh Prasetyo. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 3 (1), 21-30.
- Uhar. (2018). Metode Penelitian. Bandung: PT Refika Aditama .
- Rahayu Endang Suryani. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosi, Komitmen Organisasi dan Quality of Work Life (QWL) terhadap Kepuasan Kerja serta Implikasinya terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Wanita Pekerja Profesional Di Wliayah Jakarta. *Jurnal Ikraith-Ekonomika*, 6 (1).
- Rifki Yuananda & Inayat Hanum Indriati. (2022). Pengaruh Kompensasi, Beban Kerja, dan Lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan manna kampus (mirota kampus) C. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 19 (2), 205-214.
- Rizal Nabawi. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2 (2), 170-183.
- Riski Damayanti. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis RSI Siti Khadijah Palembang). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*.
- Vinca Regina. Pengaruh Keterlibatan Karyawan, Loyalitas Kerja dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan. *Dimensi*, 9 (1), 17-34.