

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai. Studi Pada Pegawai PT. "X" di Jakarta. Berdasarkan hasil analisis, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil pengujian, ditarik kesimpulan :

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai PT. "X" di Jakarta. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik pengelolaan kecerdasan emosional maka semakin meningkatkan kepuasan kerja pegawai.
2. Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai PT. "X" di Jakarta. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tingginya kecerdasan emosional, maka semakin meningkatkan kinerja pegawai.
3. Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai PT. "X". Hal ini menjelaskan bahwa stres kerja yang positif dapat meningkatkan tingkat kepuasan kerja.
4. Stres kerja terhadap berpengaruh positif signifikan kinerja pegawai PT. "X". Hal ini menjelaskan bahwa stres kerja yang positif dapat di jadikan suatu tantangan dalam bekerja, maka dapat meningkatkan kinerja pegawai.
5. Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai PT. "X". Hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pegawai, maka semakin meningkatkan kinerja pegawai.
6. Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai PT. "X". Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja berhasil menjadi mediasi antara kecerdasan emosional dan kinerja pegawai.
7. Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pegawai PT. "X". Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja

berhasil menjadi mediasi antara stres kerja terhadap kinerja pegawai.

## 5.2 Implikasi

Dari hasil penelitian diatas bisa diambil implikasi yang dapat diperhatikan oleh perusahaan PT. "X", yaitu :

1. Pada variabel kecerdasan emosional terdapat pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu KE2 pada indikator kesadaran diri adalah (saya yakin akan kemampuan diri saya dalam menyelesaikan pekerjaan) pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa pegawai dapat mengelola kesadaran dirinya dengan baik sehingga mampu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan kemampuannya, oleh sebab itu, perusahaan PT. "X" diharapkan dapat terus meningkatkan kecerdasan emosional pegawai agar tetap meningkat, guna dapat mengontrol emosi diri sendiri, memahami emosi orang lain dan bertindak secara positif, karena kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam dunia kerja. Dalam mencapai hal ini perusahaan PT. "X" dapat memberikan pelatihan online dengan gamifikasi, mengadakan *FGD* terkait case-case yang sering terjadi dalam unit kerja yang berhubungan dengan penyelesaian tugas, seminar motivasi.
2. Pada variabel stres kerja terdapat pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu SK1 pada indikator perilaku pribadi adalah (saya berperilaku baik saat bekerja) pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa pegawai selalu berperilaku baik dalam menyelesaikan tugas hal ini selaras dengan budaya organisasi yaitu "Akhlak". Perusahaan PT. "X" juga perlu menyadari stres kerja merupakan salah satu indikator yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan kinerja pegawai pada unit kerja banking. Oleh sebab itu, perusahaan harus mengevaluasi kembali mengenai beban kerja, waktu kerja yang di berikan, target pelaporan. Stres kerjapun perlu di turunkan hal ini bisa dilakukan dengan mengadakan *bounding team*, olahraga *free* seperti (poundfit, bulutangkis, zumba, futsal) .

3. Pada variabel kepuasan kerja terdapat pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu KK3 pada indikator pembayaran adalah (adanya jaminan kesehatan atas keselamatan kerja seperti BPJS, asuransi kesehatan lainnya) pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa perusahaan sudah memberikan fasilitas kepada pegawai, hal ini perusahaan dapat menambahkan fasilitas kepada pegawai, PT. "X" perlu mengetahui bahwa kepuasan kerja pegawai harus di perhatikan, dikarenakan kepuasan bisa berdampak pada berbagai hal misalnya pada kinerja pegawai, loyalitas pegawai. Tentunya hal ini perlu terus di tingkatkan dengan memberikan reward dan motivasi pada pegawai, bisa berupa, kenaikan gaji, kenaikan upah shifting, fasilitas diunit kerja seperti (penambahan ruang relaks, playground).
4. Pada variabel kinerja pegawai terdapat pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu KP7 pada indikator kemampuan kerja adalah (pegawai mampu bekerjasama dengan rekan kerja) pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa kerjasama yang baik antar rekan kerja dapat mencapai kinerja yang terbaik, kinerja menjadi salah satu puncak keberhasilan perusahaan karena dengan tercapainya kinerja pegawai, maka dapat mempengaruhi tingkat bisnis pada unit kerja, sehingga perusahaan PT. "X" harus mampu meningkatkan kinerja pegawai salah satunya dengan mengevaluasi kembali terkait *KPI*, menciptakan komunikasi yang harmonis antara pegawai dan atasan, memberikan pelatihan dan pengembangan pada *soft skill* dan *hard skill*, transparan dalam pemberian *reward* dan *punishment*.

### 5.3 Saran

Berdasarkan model penelitian yang telah dijelaskan, penelitian ini telah menjabarkan konsep teoritis, dukungan empiris, serta memberikan hasil pembahasan melalui perspektif lain, yang berarti penelitian ini memberikan perspektif berbeda dari beberapa penelitian sebelumnya dengan menggunakan

variabel kecerdasan emosional, stres kerja, kepuasan kerja, kinerja pegawai. Berdasarkan hal tersebut maka terdapat beberapa saran, yaitu :

1. Pada variabel kecerdasan emosional, instrument pernyataan dengan rata-rata terendah yaitu pernyataan KE4 dengan indikator empati adalah (saya termotivasi saat mengerjakan tugas), hal ini dapat dijelaskan bahwa pegawai masih rendah dalam motivasi, sehingga pegawai kurang termotivasi dalam mengerjakan suatu tugas, motivasi yang tidak ada membuat pegawai mengerjakan tugas hanya sebatas untuk memenuhi tuntutan dalam bekerja saja. Dalam mengatasi hal ini, perusahaan dapat memberikan seminar motivasi baik itu untuk meningkatkan motivasi internal (dalam diri pegawai) ataupun memberikan motivasi eksternal seperti memberikan kesempatan pegawai untuk bisa *explore* diri sesuai dengan bakat dan minat pegawai.
2. Pada variabel stres kerja, instrument pernyataan dengan rata-rata terendah yaitu pernyataan SK6 dengan indikator situasi adalah (saya berupaya menyeimbangkan pekerjaan dan sesuatu yang bukan pekerjaan), hal ini dapat dijelaskan bahwa pegawai masih belum bisa menyeimbangkan antara pekerjaan dengan kehidupan diluar pekerjaan, keseimbangan hidup ini juga dikarenakan banyaknya variasi tugas yang harus dikerjakan, *overtime* dalam bekerja. Dalam mengatasi hal ini, perusahaan dapat melakukan evaluasi kembali mengenai *jobdesc* dari masing-masing pegawai.
3. Pada variabel kepuasan kerja, instrument pernyataan dengan rata-rata terendah yaitu pernyataan KK8 dengan indikator promosi adalah (saya diberikan kesempatan dalam pengembangan karir), hal ini dapat dijelaskan bahwa pegawai masih kurang puas dalam hal pengembangan karir, karena kenaikan jabatan dilihat dari masa lama bekerja dan hanya di berikan kesempatan sebanyak 3x, hal ini membuat pegawai kurang puas karena harus menunggu selama 5 tahun masa kerja pegawai tetap untuk dapat naik kejenjang karir berikutnya. Dalam mengatasi hal ini, perusahaan dapat melakukan evaluasi terkait kenaikan jabatan tersebut, misalnya dengan di lihat dari tingkat kinerja pegawai, untuk menunggu masa kenaikan jabatan perusahaan juga dapat melakukan perputaran pegawai, misalnya pegawai bisa di rotasi ke unit kerja

lainnya agar dapat meningkatkan *hard skill* dan *soft skill* pegawai, dan pegawai pun tidak mudah bosan.

4. Pada variabel kinerja pegawai, instrument pernyataan dengan rata-rata terendah yaitu pernyataan KP9 dengan indikator kemampuan bekerja adalah (adanya komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan demi mencapai tujuan perusahaan), hal ini dapat di jelaskan bahwa pegawai masih merasa adanya *gap* antara atasan dan bawahan sehingga pegawai enggan dalam memberikan masukan dan saran kepada atasan, baik itu dalam hal peraturan ataupun rules di unit kerja. Dalam mengatasi hal ini, perusahaan dapat mengadakan kalibrasi yang bisa di lakukan 1 bulan sekali guna mengetahui kendala apa yang dialami pegawai, mengetahui masukan dan saran dari para pegawai.

#### **5.4 Keterbatasan Penelitian**

- a. Penelitian ini dibuat untuk mengembangkan penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kepuasan kerja serta dampak pada kinerja pegawai dengan ada beberapa indikator yang tidak dapat di uji dalam penelitian ini, Sehingga dalam penelitian selanjutnya kiranya aspek-aspek yang menjadi acuan dimensi variabel dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan penelitian selanjutnya.
- b. Keterbatasan lain dalam penelitian ini adalah terbatasnya waktu yang dimiliki responden dalam pengisian kuisioner, karena diperlukan waktu yang relatif lama dalam penyebaran dan pengisian kuisioner

