

**UNIVERSITAS IKBP NOMMENSEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
MEDAN-INDONESIA**

Dengan ini diterangkan bahwa Skripsi Sarjana Manajemen Program Strata Satu (S1) dari mahasiswa :

**Nama** : Suriany Kristiani Pakpahan  
**Npm** : 20520181  
**Program Studi** : Manajemen  
**Judul Skripsi** : **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN  
PEMBERDAYAAN PEGAWAI TERHADAP  
KEPUASAN KERJA PADA PEGAWAI DINAS  
KESEHATAN PROVINSI SUMATERA UTARA**

Telah diterima dan terdaftar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas IKBP Nommensen Medan. Dengan diterimanya Skripsi ini, maka telah dilengkapi syarat-syarat akademik untuk menempuh Ujian Skripsi dan Lisan Komprehensif guna menyelesaikan studi.

**Sarjana Manajemen Studi Strata Satu (S1)  
Program Studi Manajemen**

Pembimbing Utama,



Prof. Dr. Drs. Pantas H. Silaban, MBA

Dekan,



Dr. E. Hamonangan Siallagan, SE., M.Si

Pembimbing Pendamping,



Hanna M. Wamanik, SE., MM

Ketua Program Studi,



Romindo M. Pasaribu, SE., MBA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan zaman, peran sumber daya manusia dalam suatu organisasi semakin penting dan banyak tantangan. Keberhasilan suatu organisasi dalam menjawab tantangan-tantangan yang datang tidak hanya ditentukan oleh perilaku pegawai yang menjadi tugas sesuai deskripsi pekerjaannya. Pegawai diharapkan bisa bekerja lebih optimal tidak hanya bekerja sesuai *job desk* saja tetapi bisa melakukan hal lebih atau ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, saling memberikan saran, berpartisipasi aktif serta bisa memberikan kontribusi ekstra terhadap organisasi.

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu aspek yang sangat penting yang harus dimiliki suatu perusahaan agar perusahaan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Tanpa adanya sumber daya manusia ataupun kurangnya kualitas daripada sumber daya manusia tersebut perusahaan ataupun organisasi akan sulit untuk berjalan dan beroperasi dengan semestinya. Salah satu hal yang dapat dilakukan perusahaan dalam mengelola maupun memelihara sumber daya manusia ialah dengan memperhatikan kepuasan kerja pegawainya dan meningkatkan kepuasan kerja pegawai, yang merupakan faktor kunci dalam mendorong produktivitas, retensi, dan kinerja keseluruhan organisasi. Kepuasan kerja yang tinggi tidak hanya meningkatkan motivasi dan kinerja individu, tetapi juga berdampak positif pada atmosfer kerja secara keseluruhan, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk inovasi dan kolaborasi (Hasibuan, 2014).

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan salah satu hal yang penting dalam suatu perusahaan atau organisasi, dengan begitu pegawai akan berusaha memberikan yang terbaik bagi kepentingan perusahaan. Organisasi tidak mungkin terlepas dari manusia. Meskipun aktivitas organisasi itu telah mempunyai modal yang cukup besar dan teknologi modern, sebab bagaimanapun majunya teknologi tanpa ditunjang oleh manusia sebagai sumber dayanya maka tujuan organisasi tidak akan tercapai, dengan demikian sumber daya manusia sangat penting untuk

diberikan arahan dan bimbingan dari pihak manajemen. Kepuasan kerja merupakan masalah strategis dalam menciptakan sumber daya manusia yang diinginkan karena tidak terpenuhinya kepuasan kerja akan berdampak pada hasil kerja yang kurang baik, dengan kualitas rendah dan target tidak terpenuhi dan akhirnya akan berpengaruh terhadap kinerja yang diberikan dari pegawai. Setiap pegawai yang bekerja tentu sangat mengharapkan memperoleh kepuasan kerja, begitu juga dengan organisasi. Kepuasan kerja bagi pegawai berarti bahwa pegawai menganggap pekerjaannya sebagai sesuatu yang menyenangkan. Sementara itu, bagi organisasi kepuasan kerja dapat berdampak pada meningkatnya semangat dan produktivitas kerja pegawai dalam pencapaian tujuan organisasi.

Tinggi rendahnya kepuasan kerja pegawai dalam suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya kecerdasan emosional dan pemberdayaan pegawai. Faktor tersebutlah yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam sebuah perusahaan kecerdasan emosional cukup berpengaruh besar terhadap kepuasan kerja seseorang dalam suatu organisasi. Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) adalah kemampuan untuk memahami secara efektif, tangkas, mengerti, mengelola emosi orang lain secara positif dan produktif (Auda, 2018). Peneliti lain yang ikut mempopulerkan kecerdasan emosional adalah penelitian tentang emosi di tempat kerja menunjukkan bahwa emosi dapat mendorong peningkatan produktivitas, inovasi, dan prestasi individu, tim dan organisasi. Penelitian tersebut menggambarkan adanya keselarasan antara kecerdasan emosional terhadap individu tersebut dan organisasi yang dianutnya. Untuk bertahan organisasinya seseorang harus memiliki kecerdasan emosional terutama dilingkungan kerja. Pegawai yang mampu mengelola emosi mereka dengan baik cenderung lebih resilien dan adaptif dalam menghadapi tantangan pekerjaan.

Setiap manusia pasti ingin dimengerti dan dipahami oleh manusia lainnya, namun seringkali lupa bahwa untuk bisa saling mengerti dibutuhkan komunikasi. Sebab, tanpa adanya sebuah komunikasi hanya akan ada argumentasi pribadi yang disebut dengan persepsi atau asumsi diri. Tidak hanya itu, Wood juga menyatakan masalah dalam interaksi komunikasi dapat timbul dengan membaca pikiran, di

mana seseorang mungkin akan menganggap temannya marah karena temannya tidak membalas pesan teks dalam waktu 24 jam. Dugaan ini bisa saja salah karena bisa jadi yang bersangkutan mungkin sedang sibuk atau baterai ponselnya mati. Lalu, membaca pikiran juga dapat terjadi saat kita berkata atau berpikir. Pada kenyataannya, kita jarang benar-benar mengetahui apa yang dipikirkan, dirasakan, atau dirasakan oleh orang lain (Sailan, 2016:58). Dengan kata lain, saat kita membaca pikiran, kita akan memaksakan perspektif diri pada orang lain alih-alih membiarkan mereka mengatakan apa yang mereka pikirkan. Hal inilah yang dapat menyebabkan kesalahpahaman dan kebencian karena kebanyakan dari diri kita lebih suka berbicara untuk diri kita sendiri.

Bukan hanya kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) saja yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*) tetapi ada juga pemberdayaan pegawai. Pemberdayaan merupakan elemen vital dalam lingkungan organisasi, dengan pemberdayaan pegawai dapat memberikan pelayanan, meningkatkan produktivitas, dan memenangkan persaingan (Robbins, 2015). Pemberdayaan pegawai diidentifikasi sebagai sumber penting pengembangan teori pertukaran sosial dan dipandang sebagai subjek penting dalam praktik. Pemberdayaan karyawan kini menjadi tren di kawasan industri yang mempengaruhi perilaku karyawan dalam pekerjaan dan organisasi. Sulaeman, 2020) menjelaskan bahwa pemberdayaan pegawai merupakan suatu prosedur untuk memberikan wewenang, kuasa, kewajiban, sumber daya, dan kebebasan kepada pekerja perusahaan untuk mengambil keputusan dan menyelesaikan tugas pekerjaan. Pemberdayaan pegawai melibatkan proses memberikan wewenang dan tanggung jawab yang lebih besar kepada pegawai untuk membuat keputusan dalam pekerjaan mereka. Ketika pegawai merasa diberdayakan, mereka cenderung merasa lebih dihargai, termotivasi, dan memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap organisasi. Pemberdayaan juga mendorong inovasi dan kreativitas, yang esensial bagi pertumbuhan dan keberlanjutan organisasi.

Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) dan pemberdayaan pegawai memiliki hubungan yang sangat erat, karena setiap pegawai yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan menghasilkan kepuasan kerja (*job satisfaction*) yang semakin baik pula. Dan setelah mendapat kepuasan kerja yang baik maka pegawai akan memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih baik dalam mengelola stres, berkomunikasi dengan efektif, dan berkolaborasi dengan rekan kerja. Mereka mampu mengenali dan mengelola emosi mereka sendiri serta emosi orang lain, yang dapat mengurangi konflik dan meningkatkan hubungan interpersonal di tempat kerja. Pemberdayaan pegawai, pegawai yang merasa diberdayakan memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi karena mereka memiliki kontrol yang lebih besar atas pekerjaan mereka, merasa dihargai, dan memiliki kesempatan untuk berkembang dan tumbuh.

Peneliti memilih Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara (Dinkes Provsu) sebagai objek penelitian dikarenakan Dinas kesehatan Provinsi Sumatera Utara mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat secara umum. Berbagai upaya dilakukan oleh Dinas kesehatan Provinsi Sumatera Utara dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya dengan melakukan pemberdayaan kepada para pegawai untuk meningkatkan kualitas organisasi itu sendiri. Karena pegawai sangat berharga bagi organisasi, terutama sebagai pelaku utama penunjang tercapainya tujuan organisasi. Keberadaan pegawai perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi positif pada kemajuan organisasi. Sebaliknya, apabila pegawai tidak dikelola dengan baik, maka pegawai kurang semangat dalam bekerja dan akhirnya mengundurkan diri atau keluar dari tempat kerja.

Pegawai merupakan salah satu profesi dengan peran penting. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh seseorang pegawai erat kaitannya dengan pelayanan dimana pegawai tersebut bekerja, karena seorang pegawai merupakan profesi yang sangat mendominasi dan pelayanan yang dilakukannya mencapai jangka waktu tertentu dalam sehari, sehingga dapat dikatakan bahwa seorang pegawai adalah jantung organisasi (Anonim, 2018). Seorang pegawai juga memiliki peran yang banyak, entah sebagai mediator atau juga sebagai edukator terkait banyak hal. Dinas

Kesehatan Provinsi Sumatera Utara (Dinkes Provsu) yang sudah pasti membutuhkan tenaga kerja yang handal dan berkinerja yang tinggi guna dapat memberikan kemajuan dan dengan mudah mencapai tujuan perusahaan. Dinas Kesehatan Provsu dituntut untuk mampu menjawab setiap tantangan dan mengadaptasi peluang yang ada dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Adapun data mengenai jumlah pegawai pada kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Data Pegawai Kantor Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara**

NO	BAGIAN	JUMLAH (ORANG)
1	Kepala	14
2	Sekretaris	1
3	Bidang Kesehatan Masyarakat	70
4	Sekretariat	74
5	Bidang P2P	77
6	Bidang Pelayanan Kesehatan	41
7	Bidang Sumber Daya Kesehatan (SDK)	28
	Jumlah	305

*Sumber* : Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara , 2023

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa total jumlah pegawai Dinas Kesehatan Sumatera Utara yaitu 305 orang. Pegawai yang menduduki jabatan struktural berjumlah 15 orang yaitu Kepala dan Sekretaris. Bidang Kesehatan Masyarakat berjumlah 70 orang , bagian sekretariat berjumlah 74 orang, Bidang Pencegahan dan pengendalian penyakit (P2P) 77 orang, Bidang pelayanan Kesehatan 41 orang dan Bidang Sumber Daya Kesehatan (SDK) 28 orang.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara dapat ditemukan adanya kemampuan yang kurang maksimal terhadap kecerdasan Emosional (*Emotional Intelligence*) pegawai. Hal ini terlihat dari mood pegawai yang naik turun, adanya pihak *officer* yang menuntut pekerjaan berbagai pihak namun tidak dapat mengontrol diri, alhasil menimbulkan kesenjangan antara rekan kerja sehingga koneksi pekerjaan menjadi terhambat dan kurangnya rasa empati atau pegawai dimana terlihat dari beberapa pekerjaan yang belum terselesaikan namun pegawai dituntut dalam penyelesaian (*deadline*) yang singkat. Selanjutnya pada pemberdayaan pegawai dapat merubah perilaku perilaku

dari posisi biasanya melakukan pekerjaan yang disuruh ke dalam posisi lain yang mampu memberikan kesempatan untuk menerima tanggung jawab. Pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara pemberdayaan pegawai dalam kepuasan kerja pegawai masih kurang diliat dari pengambilan keputusan yang dilakukan pegawai harus memerlukan persetujuan dari pimpinan sehingga terdapat pekerjaan yang tidak terselesaikan dengan tepat waktu, dan semua kegiatan harus perlu persetujuan pimpinan terlebih dahulu hal ini akan menyebabkan pekerjaan yang akan membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikannya.

Hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti pada pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara adalah *"Saya merasa hasil pekerjaan saya tidak memuaskan. Banyak tugas yang diberikan kepada saya tidak sesuai dengan kemampuan saya, sehingga saya hanya bisa mengerjakan sebisa mungkin dan mungkin hasilnya kurang optimal. Saya juga merasa kurang produktif karena posisi jabatan yang saya tempati saat ini kurang cocok dengan keahlian yang saya miliki. Selain itu, saya perhatikan banyak pegawai disini yang berkelompok dan kurang berinteraksi satu sama lain yang mungkin berdampak pada suasana kerja. Dan saya juga merasakan kesulitan untuk mengelola stress dan ketidakpuasan yang timbul dari pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan saya. Dan kurangnya pemberdayaan pegawai di sini juga berperan besar. Saya merasa tidak ada dorongan atau kesempatan untuk mengembangkan keterampilan atau untuk mendapatkan tugas sesuai dengan keahlian saya."*

Fenomena lainnya ialah kurangnya kepuasan kerja dimana beberapa pegawai sering mengeluh kurang menyenangkan pekerjaannya ditandai dengan pekerjaan yang terus bertambah dan tidak selesai. Sehingga menimbulkan rasa jenuh dan bosan terhadap menyenangkan pekerjaannya. Mengenai pemberdayaan pegawai yakni beberapa pegawai tidak mendapatkan bantuan dalam penyelesaian beban kerja melalui *section head*. Mengenai kecerdasan emosional masih terdapat karyawan yang belum dapat mengendalikan diri serta memotivasi diri. Mengenai kepuasan kerja pegawai terdapat masalah mengenai supervisi, gaji, imbalan kontegensi, dan penghargaan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Pemberdayaan Pegawai Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pegawai Dinas Kesehatan provinsi Sumatera Utara”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan Batasan masalah, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara?
2. Bagaimana pengaruh pemberdayaan pegawai terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara?
3. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional dan pemberdayaan pegawai secara simultan terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan pegawai terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan pemberdayaan pegawai secara simultan terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.

## **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- a. Bagi peneliti, menambah ilmu dan penegetahuan serta melatih kemampuan menganalisa dan berfikir secara sistematis.



- b. Bagi akademik, dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi peneliti dalam pengembangan dan wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
- c. Bagi Peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi atau bahan rujukan bagi peneliti-peneliti lain dalam melakukan penelitian yang sama pada masa yang akan datang.

#### **1.4.2 Manfaat praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi manajemen dalam mengambil keputusan dalam upaya mengembangkan dan meningkatkan kepuasan kerja bagi pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja menunjukkan suatu kondisi atau sikap seseorang yang ada pada diri karyawan terhadap pekerjaannya. Dengan demikian bila pegawai merasa puas dalam melaksanakan beban kerja yang diperoleh maka perusahaan akan mendapatkan pencapaian tujuan perusahaan yang optimal. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan dan tidak menyenangkan oleh para karyawan mengenai pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah sikap seseorang pegawai tentang pekerjaan dan organisasi dimana mereka melaksanakan pekerjaan tersebut. Secara metodologis kepuasan kerja didefinisikan sebagai reaksi efektif pegawai untuk pekerjaan yang didasarkan pada perbandingan antara hasil aktual dan hasil yang diinginkan. Tinggi rendahnya kepuasan kerja ditentukan oleh pengawasan, rekan kerja, gaji, promosi, dan pekerjaan itu sendiri.

Wibowo (2017:413), menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal tersebut merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan. Dia juga menambahkan bahwa bahwa kepuasan kerja merupakan respon *affective* atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. Definisi ini menunjukkan bahwa *job satisfaction* bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Disisi lain, Mangkunegara (2017:117) menyatakan bahwa kepuasan kerja *atau job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employees view their work*. (Kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam bekerja).

Menurut (Handoko, 2014:193) kepuasan kerja adalah sikap positif ataupun negatif secara emosional pegawai yang memandang pekerjaannya baik yang ditunjukkan dalam keadaan menyenangkan atau tidak menyenangkan. Robbins dan Judge (2015:46) menjelaskan kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif mengenai pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-

karakteristiknya. Seseorang dengan tahap kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan level rendah memiliki perasaan negatif.

Kepuasan kerja seseorang diukur dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Kepuasan kerja tercapai bila batas minimum yang diinginkan dengan kenyataan. Menurut Robbins (2016:78) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dengan jumlah yang mereka yakini seharusnya diterima. Tingkat kepuasan kerja pada pegawai Dinas Kesehatan merupakan salah satu faktor krusial yang harus diperhatikan dan dipenuhi oleh instansi. Kepuasan kerja pegawai berperan penting dalam memastikan bahwa mereka dapat bekerja dengan optimal dan berkontribusi secara maksimal terhadap pencapaian tujuan Dinas Kesehatan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan. Oleh sebab itu, suatu organisasi/perusahaan perlu memahami dan memenuhi apa yang dibutuhkan oleh para pegawai. Kepuasan kerja juga merupakan penilaian perbedaan terhadap apa yang diberikan kembali organisasi kepadanya.

### **2.1.2 Manfaat Kepuasan Kerja**

Ada beberapa alasan mengapa perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja karyawan ada enam manfaat kepuasan kerja karyawan bagi perusahaan (Robbins, 2016:113) yang meliputi :

a. Kinerja pegawai

Seorang pegawai yang memiliki tingkat kepuasan tinggi akan memiliki kinerja yang baik dan ini akan berdampak terhadap kinerja organisasi.

b. Perilaku organisasi

Pegawai yang puas cenderung berbicara secara positif tentang organisasi perusahaannya tempat bekerja, selain itu karyawan akan berbuat lebih terhadap pekerjaannya.

c. Kepuasan pelanggan

Pegawai yang merasa puas cenderung lebih ramah, ceria dan responsif terhadap pelanggan. Karyawan yang puas tidak mudah berpindah kerja.

d. Kehadiran pegawai

e. pegawai yang puas tidak akan melalaikan pekerjaannya.

f. Perputaran pegawai *turnover*

Pegawai yang puas tidak akan menunjukkan perilaku untuk meninggalkan organisasi perusahaan, termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri.

g. Perilaku menyimpang ditempat kerja

Ketidakpuasan kerja cenderung menimbulkan perilaku khusus seorang pegawai, seperti upaya pembentukan serikat kerja, penyalahgunaan wewenang bahkan pencurian.

### 2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2017:120) ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor yang ada pada diri sendiri dan faktor pada pekerjaannya:

1. Faktor Dari Diri Sendiri

Kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, Pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi dan sikap kerja.

2. Faktor Pekerjaan

Jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja. Tetapi faktor-faktor itu sendiri yang peranannya memberikan kepuasan kepada masing-masing pegawai.

### 2.1.4 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Luthans, *et al* (2021:118), kepuasan kerja ada lima indikator yaitu:

1. Pekerjaan Itu Sendiri

Pekerjaan yang memberikan kepuasan adalah pekerjaan yang menarik dan menantang, pekerjaan yang tidak membosankan, serta pekerjaan yang dapat memberikan status.

## 2. Upah/Gaji

Upah dan gaji merupakan hal yang signifikan, namun merupakan faktor yang kompleks dan multidimensi dalam kepuasan kerja.

## 3. Promosi

Kesempatan dipromosikan nampaknya memiliki pengaruh yang beragam terhadap kepuasan kerja, karena promosi bisa dalam bentuk yang berbeda-beda dan bervariasi pula imbalannya.

## 4. Pengawasan

Kemampuan supervisor/penyedia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.

## 5. Rekan kerja

Sejauh mana rekan kerja kompeten secara teknis dan mendukung satu sama lain.

Menurut (Kessi, 2019:22) indikator kepuasan kerja diantaranya yaitu sebagai berikut:

### 1) Gaji

Sejumlah gaji yang diterima haruslah sebaning dengan usaha yang dikeluarkan dalam bekerja.

### 2) Hubungan Kerja

Semakin dekat hubungan pegawai dengan rekan kerjanya, mereka akan mengembangkan hubungan personal dan sosial yang berkontribusi terhadap perasaan puas ditempat kerja

### 3) Penempatan kerja

Penempatan pegawai pada posisi yang sesuai dengan kebutuhan jabatan, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan

### 4) Kenyamanan atas jenis pekerjaan

Jika pegawai memiliki rasa aman secara sosial, ekonomi, dan psikologis dari pekerjaannya akan membawa kepuasan maksimum diantara para karyawan

### 5) Kebanggaan terhadap lembaga

Sikap perasaan positif seorang individu terhadap kelompoknya yang bersumber dari penilaian

- 6) Kebanggaan terhadap hasil kerja  
Menanamkan rasa bangga kepada rekan kerja ataupun Perusahaan
6. Kebermaknaan hasil tugas
7. Kesempatan untuk maju sejauh mana pekerjaan yang dilakukan karyawan dapat memberikan peluang bagi dirinya untuk maju dalam karier yang akan datang.

#### **2.1.5. Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional pertama kali diperkenalkan pada tahun 1990 oleh psikolog dari Harvard University yang pertama Peter Salovey dan John Mayer dari University Of New Hampshire, untuk menjelaskan tentang kualitas-kualitas emosional yang tampaknya penting bagi keberhasilan. Kualitas-kualitas tersebut antara lain: empati, mengungkapkan dan memahami perasaan, mengendalikan emosi, kemampuan memecahkan masalah antar pribadi, ketekunan, kesetiakawanan, keramahan, serta sikap saling menghormati. Pada tahun 1995 konsep kecerdasan emosional disebarluaskan oleh seorang psikolog berkebangsaan Amerika yang bernama Daniel Goleman. Melalui buku yang ditulisnya dan mendapatkan predikat best seller, yaitu *emotional intelligence*.

Konsep ini muncul dari beberapa pengalaman, bahwasannya kecerdasan intelektual yang tinggi saja tidak cukup untuk mengantarkan orang menuju kesuksesan. Orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi adalah seseorang yang mampu mengendalikan diri (mengendalikan emosi), memelihara dan memacu motivasi untuk terus berupaya dan tidak mudah untuk menyerah atau putus asa, mampu mengendalikan serta mengatasi stress, serta mampu menerima kenyataan. Oleh sebab itu ada baiknya setiap orang dapat mengendalikan kecerdasan emosionalnya. Kecerdasan emosional juga mencakup semangat, ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan suasana hati, dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir seorang. Kecerdasan

emosional mengacu pada kombinasi keterampilan dan kemampuan mengatur dan memahami emosi dengan baik. Hal ini membantu mendorong seseorang untuk mengenali, memproduksi, mengekspresikan, memahami, dan mengevaluasi orang lain dan diri mereka sendiri untuk mengawal pikiran, emosi, dan tindakan menuju kecemasan dan tekanan lingkungan yang tidak dapat dipercaya.

Menurut Goleman (2016) kecerdasan emosional merupakan kemampuan mengenali perasaan diri sendiri, dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam membangun hubungan sosial dengan orang lain. Menurut Kumala (2020) kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali serta mengendalikan perasaan serta kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri seseorang serta kemampuan mengelola perasaan serta emosi terhadap orang lain. Menurut Setiawan (2020) kecerdasan emosional dapat diartikan sebagai kemampuan atau keterampilan yang dirasakan oleh diri sendiri untuk memastikan, menilai, dan mengendalikan emosi diri sendiri, kelompok, dan orang lain. Menurut Hinestroza (2018) kecerdasan emosional merupakan kemampuan yang ada pada diri seseorang dalam menyelesaikan serta mengambil keputusan yang terbaik dalam suatu permasalahan yang ada, dengan melihat kondisi ideal suatu kebenaran atas dasar pembelajaran serta pengalaman dalam penyesuaian lingkungan.

Dalam kehidupan sehari-hari, kecerdasan emosional sangat penting dalam memengaruhi kesuksesan seseorang dalam berbagai aspek kehidupan, baik dalam hubungan sosial, pekerjaan, maupun kehidupan pribadi. Dengan kemampuan kecerdasan emosional yang mampu maka seseorang akan lebih mudah mengatasi tantangan dan mengelola stress dan dalam hidup serta mampu membangun suatu hubungan positif dengan pihak lain, dan juga akan mudah dalam mencapai tujuan hidup yang diinginkan

Kecerdasan emosional yang diteliti oleh Ratnasari (2020) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional merupakan suatu kemampuan dalam diri seseorang untuk memonitoring perasaan serta emosinya baik pada dirinya maupun orang lain, serta mampu membedakan dua hal yang berbeda. Kecerdasan emosional juga diartikan sebagai tingkat kecemerlangan diri seseorang dalam mengguankan

perasaannya untuk merespon keadaan perasaan diri sendiri maupun orang lain dalam lingkungannya. Menurut Nasution (2019) kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu/seseorang untuk mengenali, memahami perasaannya dan juga orang lain, mengelola emosi yang ada dalam dirinya, memotivasi diri, mengekspresikan empati, serta memiliki keterampilan sosial untuk menjalin hubungannya dengan orang lain.

Melalui kecerdasan emosional diharapkan semua unsur yang terlibat dalam sebuah perusahaan atau organisasi dapat memahami diri dan lingkungan secara tepat, memiliki rasa percaya diri, tidak iri hati, tidak dengki, tidak cemas, tidak takut, tidak murung, tidak mudah putus asa, dan tidak mudah marah. Menurut (Arifan, 2018) manfaat kecerdasan emosional ialah :

- 1) Jujur, disiplin dan tulus pada diri sendiri, membangun kekuatan dan kesadaran diri, mendengarkan suara hati, hormat dan tanggung jawab.
- 2) Memantapkan diri, maju terus, ulet dan membangun inspirasi secara berkesinambungan.
- 3) Membangun watak dan kewibawaan, meningkatkan potensi, dan mengintegrasikan tujuan perusahaan ke dalam tujuan hidupnya.
- 4) Memanfaatkan peluang dan menciptakan masa depan yang lebih cerah.

Kecerdasan emosional akan memberikan manfaat dalam proses dan kualitas dalam pembuatan keputusan, kepemimpinan, kemampuan mengatasi konflik, menjembatani kesenjangan, terobosan teknis dan strategi komunikasi, kerjasama, hubungan saling mempercayai, loyalitas pelanggan, kreativitas dan inovasi, mengelola diri sendiri secara efektif, kecakapan sosial, serta kemampuan bersikap tegas (Djafri, 2016).

Berdasarkan teori-teori tersebut dapat dirumuskan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengenali, mengendalikan, dan memotivasi diri dalam mengendalikan emosi dirinya serta mengendalikan perasaannya dalam merespon perasaan orang lain.



### **2.1.6 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berikut merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang, Goleman (2016:120), yaitu:

a) **Lingkungan Keluarga**

Kehidupan dalam keluarga merupakan sekolah pertama untuk mempelajari semua hal salah satunya yaitu emosi. Peran anggota keluarga terutama orang tua sangat dibutuhkan seseorang karena orang tua merupakan orang pertama yang menjadi contoh yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian. Kehidupan emosi yang ada dalam suatu keluarga sangat berguna bagi seseorang untuk lebih mudah dalam menangani dan menenangkan diri dalam menghadapi masalah, sehingga dalam berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku salah satunya tingkah laku negatif.

b) **Lingkungan Non Keluarga**

Lingkungan non keluarga dalam hal ini merupakan lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain dalam memainkan peran. Seseorang belajar berperan sebagai dirinya sendiri dengan emosi yang menyertainya sehingga mulai belajar untuk mengerti orang lain. Pengembangan kecerdasan emosi dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan diantaranya adalah pelatihan asertivitas, empati dan masih banyak lagi bentuk pelatihan yang lainnya. Jadi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kecerdasan emosional meliputi faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu yang timbul dari dalam diri seseorang dan dipengaruhi oleh keadaan otak emosional seseorang sedangkan faktor eksternal yang timbul dari luar individu yang mempengaruhi atau mengubah sikap pengaruh luar yang bersifat perorangan atau kelompok.

### **2.1.7 Indikator Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman (2016:120) mengatakan kecerdasan emosional dapat diukur melalui 5 indikator yaitu :

#### **a. Kesadaran Diri**

Kesadaran diri merupakan kemampuan mengetahui serta memahami apa yang dirasakan, serta menggunakannya untuk memandu dalam pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan dalam diri dan kepercayaan diri yang lebih kuat. Seseorang yang memiliki keyakinan lebih tentang perasaannya adalah pegawai yang handal, karena mempunyai kepekaan yang lebih tinggi akan perasaan mereka yang sesungguhnya akan mempermudah dalam pengambilan keputusan pribadi.

#### **b. Pengaturan Diri**

Pengaturan diri merupakan kemampuan menangani emosi sedemikian rupa sehingga memberikan dampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati serta sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya sesuatu sasaran, hingga mampu pulih dari tekanan emosi.

#### **c. Motivasi diri**

Motivasi merupakan hasrat atau keinginan yang ada didalam diri yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun untuk menuju sasaran atau tujuan yang ingin dicapai, membantu mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, dan juga untuk bertahan menghadapi kegagalan ataupun frustrasi.

#### **d. Empati**

Empati merupakan perasaan yang dirasakan orang lain, dan mampu memahami perspektif orang lain, menumbuhkan hubungan saling percaya serta menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

#### **e. Keterampilan Sosial**

Keterampilan sosial merupakan kemampuan menangani emosi dengan baik saat berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar menggunakan keterampilan-keterampilan lain untuk membangun hubungan sosial dengan orang lain, serta bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim.

### **2.1.8 Pemberdayaan Pegawai**

Pemberdayaan pegawai termasuk bentuk motivasi bagi pegawai, karena pemberdayaan dapat membantu meningkatkan partisipasi pegawai secara lebih efektif. Pemberdayaan mengajarkan pegawai dalam membuat keputusan dan menerima tanggung jawab terhadap hasil yang dilakukan. Pemberdayaan adalah kunci menciptakan kekuatan pegawai yang termotivasi sehingga mereka bekerja dengan baik dan sangat antusias dengan visi mereka. Menurut Hasibuan (2016:260) menyatakan bahwa pemberdayaan merupakan suatu yang multifaceted yang esensinya tidak bisa dicakup dalam suatu konsep tunggal. Pemberdayaan berarti memberikan kesempatan kepada orang-orang untuk menggunakan akal mereka ketika bekerja dan menggunakan pengetahuan, pengalaman, dan motivasi mereka untuk meningkatkan kepuasan kinerja yang baik.

Menurut Priansa (2018:223), pemberdayaan merupakan hubungan antar individu yang berkelanjutan untuk membangun kepercayaan antar pegawai dan manajemen organisasi. Untuk melakukan pemberdayaan diperlukan suatu kerjasama antar sesama pegawai dan harus saling membangun rasa kepercayaan diri agar pemberdayaan tersebut berjalan dengan lancar. Ketika pegawai merasa diberdayakan dan memiliki otonomi dalam mengambil keputusan, mereka cenderung lebih bersemangat dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan mereka. Pemberdayaan ini dapat diwujudkan melalui melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan, serta menyediakan pelatihan dan sumber daya yang diperlukan untuk mengembangkan keterampilan mereka.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan pegawai adalah sebuah proses dimana seorang individu diberdayakan untuk menyelesaikan suatu masalah dalam perusahaan dan mendorong pegawai tersebut untuk ikut terlibat dalam berbagai aktivitas yang mempengaruhinya dengan cara memberikan kepercayaan dan kewenangan yang nantinya dapat menumbuhkan rasa tanggungjawab.

### **2.1.9 Faktor-faktor Pemberdayaan pegawai**

Ada beberapa faktor internal maupun eksternal yang biasa menghambat pemberdayaan, faktor tersebut biasa muncul sebelum ataupun pada saat proses pemberdayaan berlangsung. Cudron dalam Eka Sudarusman (2015), mengidentifikasi faktor tersebut sebagai berikut:

1. Manajemen tidak bisa menyediakan lingkungan yang dapat mempengaruhi perilaku karyawan. Pegawai hanya memperoleh pandangan tentang kerja dan hanya ikut terlibat dalam aktivitas pekerjaan.
2. Pegawai cenderung untuk menolak program pemberdayaan ketika mereka tidak tahu apa yang harus dia kerjakan nantinya. Keadaan ini dikarenakan tidak ada informasi yang jelas bagi karyawan itu sendiri.
3. Ketidaktahuan dan ketidakmampuan untuk mengerjakan pekerjaan secara baik. Dalam hal ini, keterampilan dan kemampuan pegawai menjadi sesuatu yang penting.
4. Banyak membuat kesalahan dengan memberi tantangan terlalu besar kepada pegawai yang terlalu dini pada saat pemberdayaan, sehingga karyawan merasa gagal dan tidak tergerak untuk berinisiatif kembali.

### **2.1.10 Indikator Pemberdayaan Pegawai**

Menurut Priansa (2018:224), indikator pemberdayaan pegawai adalah sebagai berikut:

#### **1. Keinginan**

Tahap pertama dalam pemberdayaan adalah adanya keinginan dari manajemen untuk mendelegasikan dan melibatkan pegawai.

#### **2. Kepercayaan**

Setelah adanya keinginan dari manajemen untuk melakukan pemberdayaan, langkah selanjutnya adalah membangun kepercayaan antara pihak manajemen organisasi dan pegawai. Adanya saling percaya tersebut akan menciptakan kondisi yang baik untuk pertukaran informasi dan saran.

#### **3. Kepercayaan Diri**

Saling percaya akan menimbulkan kepercayaan diri pegawai sekaligus menghargai kemampuan yang dimiliki oleh pegawai.

#### 4. Kredibilitas

Kredibilitas berkaitan dengan penghargaan dan pengembangan lingkungan kerja yang mampu mendorong kompetisi yang sehat sehingga terbentuk kinerja yang tinggi.

#### 5. Akuntabilitas

Pertanggung-jawaban pegawai pada wewenang yang diberikan dengan tujuan untuk menetapkan secara konsisten dan jelas tentang peran, standar, dan tujuan tentang penilaian kinerja karyawan.

#### 6. Komunikasi

Komunikasi yang terbuka untuk menciptakan saling memahami antara pegawai dan pihak manajemen organisasi. Keterbukaan tersebut dapat diwujudkan dengan adanya kritik dan saran terhadap kinerja pegawai.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang telah dilakukan ini mengacu pada penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya tentang “Kecerdasan Emosional, Pemberdayaan Karyawan, Kecerdasan Budaya, Terhadap Kepuasan Kerja.” Fungsinya adalah untuk mengetahui dan menemukan hasil yang dtelah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus untuk menjadi perbandingan serta gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian selanjutnya. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variable-variabel yang diteliti:

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**

	<b>Nama Penulis</b>	<b>Judul</b>	<b>Variabel</b>	<b>Hasil</b>
1	Aprilianti, Inez, and Dedy Dewanto (2022)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Pengalaman Kerja terhadap kepuasan kerja pada PT.	Kecerdasan emosional, pengalaman kerja Kepuasan kerja	Hasil penelitian melalui uji F menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja . Sebaliknya melalui uji t diperoleh hasil bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan

		Pertamina DKI Jakarta		terhadap kepuasan kerja, sedangkan pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
2	Raza et al. (2015)	Impact of Employee Empowerment on Job Satisfaction of Employees in Corporate Banking Sector Employees of Pakistan	Pemberdayaan pegawai, Kepuasan kerja	Ditemukan hasil bahwa adanya hubungan positif dan signifikan yang terjadi antara pemberdayaan karyawan terhadap kepuasan kerja di perbankan yang ada di Pakistan
3	Arifan, N. (2018)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Pemberdayaan Karyawan terhadap Komitmen Organisasional di Mediasi Kepuasan Kerja pada Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta.	Kecerdasan Emosional, Pemberdayaan karyawan, Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja	Hasil penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan dari kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional, terdapat pengaruh positif signifikan dari pemberdayaan karyawan terhadap komitmen organisasional, terdapat pengaruh positif signifikan dari kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja, terdapat pengaruh positif signifikan dari pemberdayaan karyawan terhadap kepuasan kerja, kemudian terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi.
4	Rukh, Lala, Ijaz Sanober, and Naveed Farooq (2023)	The effect of Employee Empowerment on Job Satisfaction in the Banking Sector of Pakistan	Pemberdayaan pegawai, Kepuasan Kerja	Hasil penelitian ini ditemukan pemberdayaan pegawai dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan di sektor perbankan pakistan
5	Lumintang, G.V., Tumbuan, W.J., &	Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Keberdayaan	Kecerdasan Emosional, Pemberdayaan Pegawai,	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional dan pemberdayaan karyawan masing-masing secara parsial

	Gunawan, E.M. (2024)	Pegawai Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Kantor Dewan Perwakilan Daerah Minahasa Tenggara	Kepuasan Kerja	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan secara simultan, baik kecerdasan emosional maupun pemberdayaan pegawai berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja pegawai. Dengan demikian, kombinasi kecerdasan emosional dan pemberdayaan karyawan memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja yang lebih tinggi.
--	----------------------------	--	-------------------	---

Sumber : Data diolah oleh penulis, 2024

### 2.3. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dikembangkan dari temuan penelitian sebelumnya. Dan menghubungkan secara teoritis antar variabel-variabel penelitian yaitu antar variabel Dependen dan variabel Independen.

#### 1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja

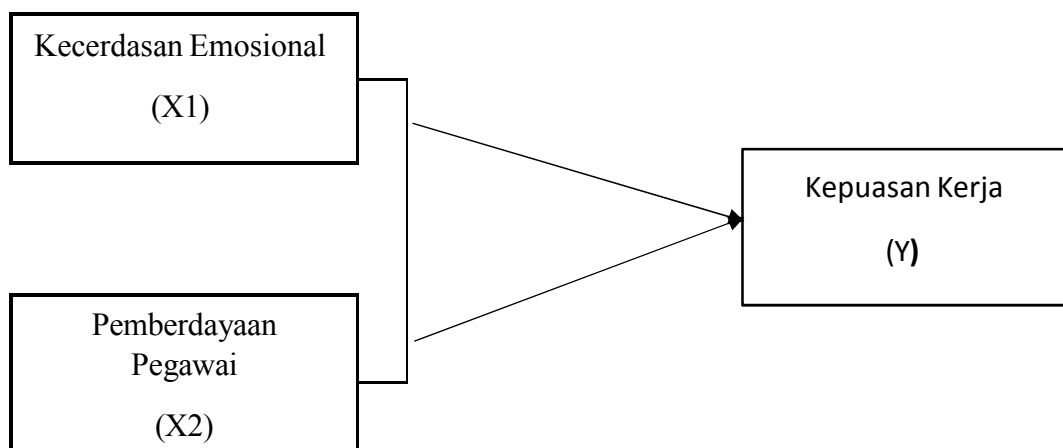
Berdasarkan peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Arifan, N. (2018) menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Berdasarkan penelitian tersebut semakin tinggi kecerdasan emosional yang dilakukan kepada karyawan maka kepuasan kerja dari pegawai juga secara langsung akan meningkat.

#### 2. Pengaruh Pemberdayaan Pegawai terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Raza et al (2015), Ditemukan hasil bahwa hubungan positif dan signifikan yang terjadi antara pemberdayaan karyawan terhadap kepuasan kerja di perbankan yang ada di Pakistan. Begitu juga dengan Rukh, Lala, Ijaz Sanober, and Naveed Farooq (2023), ditemukan hasil bahwa pemberdayaan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan penelitian tersebut bahwa semakin tinggi pemberdayaan yang dilakukan kepada karyawan maka kepuasan kerja dari pegawai juga secara langsung akan meningkat. Maka, dapat di artikan bahwa ada hubungan positif dan signifikan yang terjadi antara pemberdayaan karyawan terhadap kepuasan kerja.

### 3. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Pemberdayaan Pegawai terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lumintang, G.V., Tumbuan, W.J., & Gunawan, E.M. (2024) menyatakan bahwa masing-masing kecerdasan emosional dan pemberdayaan pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai secara simultan, baik kecerdasan emosional dan pemberdayaan pegawai berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja pegawai. Oleh karena itu, kombinasi kecerdasan emosional dan pemberdayaan pegawai berkontribusi terhadap kepuasan kerja yang lebih tinggi.



**Gambar 2.1. Kerangka Berpikir**

#### 2.4 Hipotesis Penelitian

1. Kecerdasan Emosional Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai Dinas Kesehatan Sumatera Utara.
2. Pemberdayaan Pegawai Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai Dinas Kesehatan Sumatera Utara.
3. Kecerdasan Emosional dan Pemberdayaan Pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai Dinas Kesehatan Sumatera Utara.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:13) Metode penelitian kuantitatif adalah suatu metode yang berlandaskan pada data konkrit, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis (dugaan sementara) yang telah ditetapkan.

#### **3.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara yang berada di Jl. Prof. H. M. Yamin No.41AA, Perintis, Kec. Medan Timur, Kota Medan Sumatera Utara 20232. Waktu Penelitian dimulai dari bulan November 2024 sampai selesai.

#### **3.3 Populasi dan sampel Penelitian**

##### **3.3.1 Populasi**

Menurut (Sugiyono, 2016:80) menyatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari, objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Melihat pendapat diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi merupakan objek atau subjek. Total populasi penelitian seluruh pegawai PNS Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara berjumlah 305 orang.

##### **3.3.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2016:143) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karna keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Sampel pada penelitian ini diambil berdasarkan metode sampel acak (*random sampling*) dengan menggunakan metode teknik *simple random sampling*. Oleh karena populasi telah diketahui jumlah maka untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persentase (10%) kelonggaran, toleransi ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel

$$n = \frac{305}{1 + 305 \cdot (0.1)^2}$$

$$n = 99,67$$

Jadi, berdasarkan perhitungan diatas didapatkan sampel dalam penelitian ini sebesar 100 orang.

### 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2019:128), *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel di mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih. Teknik ini bertujuan untuk mengurangi bias dan memastikan representativitas sampel terhadap populasi yang lebih luas.

## 3.4 Data dan Metode Pengumpulan Data

### 3.4.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, berikut sumber data dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Primer, data primer merupakan jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok. Jadi data yang di dapatkan secara langsung. Data primer secara khusus di lakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penulis mengumpulkan data primer dengan kuesioner.
- b. Data Sekunder, data sekunder merupakan data yang didapatkan oleh pencari data secara tidak langsung, contohnya data diberikan lewat orang lain. Arti lain dari data sekunder adalah informasi yang telah terkumpul dari berbagai sumber yang telah ada seperti arsip, dokumentasi, analisis industri yang tersedia dimedia cetak atau internet, dan publikasi dari pemerintah. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan meliputi dokumen-dokumen yang relevan yang dimiliki organisasi akan digunakan sebagai data pendukung penelitian dan disesuaikan dengan variable yang akan diteliti.

### **3.4.2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

- a. Observasi  
Menurut Sugiyono (2016:145), Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.
- b. Wawancara  
Menurut Sugiyono (2016:137), Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengemukakan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dari penelitian mereka.
- c. Kuesioner  
Menurut Sugiyono (2016) angket atau kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial Sugiyono (2016:58).

### 3.5. Defenisi Operasional

Penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas terdiri dari Kecerdasan emosional (X1), Pemberdayaan pegawai (X2) sedangkan yang menjadi variabel terikatnya adalah Kepuasan kerja (Y).

**Tabel 3.1**

**Definisi Operasional**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
Kecerdasan emosional (X1)	Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengenali, mengendalikan perasaannya, dalam merespon perasaan orang lain.	Indikator Kecerdasan Emosional (Golemen, 2016): 1. Kesadaran diri 2. Pengaturan diri 3. Motivasi diri 4. Empati 5. Keterampilan sosial	Skala Likert
Pemberdayaan pegawai (X2)	Pemberdayaan pegawai adalah sebuah proses dimana seorang individu diberdayakan untuk menyelesaikan suatu masalah dalam Perusahaan dan mendorong pegawai tersebut untuk ikut terlihat dalam berbagai aktivitas yang mempengaruhinya dengan cara memberikan	Indikator Pemberdayaan Pegawai (Priansa, 2018): 1. Keinginan 2. Kepercayaan 3. Kepercayaan Diri 4. Kredibilitas 5. Akuntabilitas 6. Komunikasi	Skala Likert

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
	kepercayaan yang nantinya dapat menumbuhkan rasa tanggungjawab.		
Kepuasan kerja (Y)	Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan.	Indikator Kepuasan Kerja (Luthans, <i>et al</i> , 2021:118): 1. Pekerjaan itu sendiri 2. Upah/Gaji 3. Promosi 4. Pegawasan 5. Rekan kerja	Skala Likert

### 3.6 Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert, Menurut Sugiyono (2016) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan-pertanyaan. Dalam melakukan penelitian ini terdapat variabel-variabel yang akan diuji pada setiap jawaban dengan menggunakan skala likert, sebagaimana dijelaskan pada tabel 3.2.

**Tabel 3.2**

#### Skala Pengukuran Variabel

No	Pertanyaan	skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### **3.7 Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis**

#### **3.7.1 Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2016) uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan Tingkat-tingkat atau tidaknya suatu instrument. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Dalam penelitian ini uji validitas instrument menggunakan rumus penghitungan statistic Korelasi Product Moment dari person. Peneliti menghitung dengan bantuan program IBM SPSS Versi 25 for windows. Adapun kriteria pengujian Validitas sebagai berikut:

- a. Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig, 0.05) maka instrument atau item-item pernyataan berkolerasi signifikan terhadap skor total ( dinyatakan Valid).
- b. Jika  $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig, 0.05) maka instrument atau item-item pernyataan berkolerasi signifikan terhadap skor total ( dinyatakan Tidak Valid).

#### **3.7.2 Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2016) uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten. Reliabilitas berkenaan dengan pertanyaan, apakah suatu instrumen dapat dipercaya sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika selalu memberikan hasil yang sama jika diujikan pada kelompok yang sama pada waktu atau kesempatan yang berbeda. Reliabilitas adalah tingkat ketepatan ketelitian atau kakuratan sebuah instrumen. Pengujian realibilitas dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan tes-trates, equivalent, dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Dalam penelitian ini, reliabilitas instrumen dapat diukur menggunakan

metode Cronbach'Alpha. Skala ini diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's 0 sampai 1.

Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan Alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai Alpha Cronbach's 0,00-0,20 = kurang reliabel
- b. Nilai Alpha Cronbach's 0,21-0,40 = agak reliabel
- c. Nilai Alpha Cronbach' 0,41-0,60 = cukup reliabel
- d. Nilai Alpha Cronbach's 0,61-0,80 = reliabel.

### 3.8 Uji Asumsi Klasik

#### 3.8.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018) uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data yang bersangkutan berdistribusi normal atau tidak, yang mana uji normalitas data ini digunakan sebagai persyaratan pengujian hipotesis. Uji normalitas data dapat diketahui dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik Normal P-P Plot of *Regression Standarized Residual* atau dengan uji One Sample Kolmogorov Smirnov pada Program IBM SPSS.

Untuk mengukur normalitas pada penelitian, ketentuan yang dapat digunakan ialah sebagai berikut:

1. Jika nilai sig < 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.
2. Jika nilai sig > 0,05, maka data berdistribusi normal.

#### 3.8.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:120) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Dasar kriteria pengambilan keputusan, jika ada pola tertentu titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, dan menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik - titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.8.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika ada korelasi yang tinggi antara variabel independent tersebut, maka hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen akan terganggu. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinieritas. Nilai tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor). Untuk bebas dari masalah multikolinieritas nilai tolerance harus  $> 0.10$  dan nilai VIF  $< 10$  (Ghozali, 2018:107).

## 3.9 Metode Analisis Data

### 3.9.1 Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2016), Statistik Deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa menghasilkan kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

### 3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Regresi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Adapun persamaan regresi yang dipakai dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

- Y : Kepuasan Kerja
- a : Konstanta
- $X_1$  : Kecerdasan Emosional
- $X_2$  : Pemberdayaan Pegawai
- $\beta_1$  : koefisien regresi Kecerdasan Emosional
- $\beta_2$  : koefisien regresi Pemberdayaan Pegawai
- e : galat (disturbance error).



### 3.10 Uji Hipotesis

#### 3.10.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui signifikan dari pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara individu dan menganggap dependen yang lain konstan. Signifikansi pengaruh tersebut dapat diestimasi dengan membandingkan antara lain  $t_{tabel}$  dengan nilai thitung atau membandingkan angka signifikan antara thitung dengan  $t_{tabel}$  atau membandingkan dengan  $\alpha=0,05$  atau 5%.

Cara tersebut dapat dilihat dibawah ini:

1. Pengambilan Keputusan dengan melakukan perbandingan nilai thitung masing-masing diantara variabel bebas dengan  $t_{tabel}$  adalah sebagai berikut:

- a. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  di terima, artinya adalah variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
- b. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya adalah variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

2. Pengambilan keputusan dengan menggunakan angka probabilitas signifikan adalah sebagai berikut:

- a) Apabila probabilitas signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak
- b) Apabila probabilitas signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Berikut ini cara penetapan hipotesis sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1 = 0$  : Tidak Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja.

$H_1 : \beta_1 \neq 0$  : Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja.

$H_0 : \beta_2 = 0$  : Tidak Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Pemberdayaan Pegawai Terhadap Kepuasan Kerja.

$H_1 : \beta_2 \neq 0$  : Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Pemberdayaan Pegawai Terhadap Kepuasan Kerja.

### 3.10.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F adalah untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen secara bersamaan. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai F menurut tabel. Bila nilai F hasil perhitungan lebih besar dari pada nilai F menurut tabel, maka secara simultan variabel-variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Statistik uji yang digunakan pada pengujian simultan adalah uji F dengan rumus sebagai berikut:

H0:  $b_1b_2 = 0$  : Kecerdasan Emosional dan Pemberdayaan Pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.

H1:  $b_1b_2 \neq 0$  : : Kecerdasan Emosional dan Pemberdayaan Pegawai secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.

Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

H0 : diterima Sig  $F_{hitung} < \alpha$  (tingkat signifikan yang digunakan)

H1 : ditolak jika Sig  $F_{hitung} > \alpha$  (tingkat signifikan yang digunakan)

Asumsi bila terjadi penolakan H0 dapat diartikan sebagai adanya pengaruh dari variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Tetapi bila terjadi penerimaan H1, dapat diartikan sebagai tidak adanya pengaruh dari variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.

### 3.11 Uji Koefisien Determinasi $R^2$

Koefisien Determinasi  $R^2$  pada intinya uji dilakukan mengukur seberapa besar variabel bebas menjelaskan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1 ( $0 < R^2 < 1$ ). Untuk mempermudah pengolahan data maka pengujian-pengujian di atas dilakukan dengan menggunakan program pengolahan data SPSS 25,0. Apabila determinasi ( $R^2$ ) semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi

(keragaman) variabel dependen semakin lemah. Hal ini menunjukkan bahwa model yang digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kurang kuat. Jika ( $R^2$ ) mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi (keragaman) variabel dependen semakin kuat. Hal ini berarti, model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independen yang diteliti terhadap variabel dependen.