

**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE* DAN *WORKLOAD*  
TERHADAP *JOB SATISFACTION* DENGAN *EMOTIONAL  
INTELLIGENCE* SEBAGAI MEDIATOR PADA  
IBU BEKERJA DI KOTA MEDAN**

**TESIS**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen (M.M)  
Dalam Bidang Manajemen Sumber Daya Manusia*

**Oleh:**

**JUNIMAR**

**NPM: 2420030026**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2026**

# PENGESAHAN TESIS

Nama : **Junimar**  
Nomor Pokok Mahasiswa : 2420030026  
Prodi/Konsentrasi : Magister Manajemen / Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Tesis : Pengaruh *Work-life balance* dan *Workload* terhadap *Job Satisfaction* dengan *Emotional Intelligence* sebagai mediator pada Ibu Bekerja di Kota Medan


Pengesahan Tesis :

Medan, 24 April 2026

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



Assoc, Prof. Dr. Drs. Sjahril Effendy  
, M.Si., M.A., M.Psi., M.H., MRF., CNLP




Dr. Hazmanan Khair, S.E., MBA., Ph.D

Diketahui

Direktur

Ketua Program Studi



Prof. Dr. H. Triono Eddy, SH., M.Hum



Prof. Dr. Fajar Pasaribu SE., M.Si

**PENGESAHAN**

**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE* DAN *WORKLOAD* TERHADAP  
*JOB SATISFACTION* DENGAN *EMOTIONAL INTELLIGENCE*  
SEBAGAI MEDIATOR PADA IBU BEKERJA  
DI KOTA MEDAN**

**JUNIMAR**  
**NPM : 2420030004**

**Program Studi : Magister Manajemen**

“Tesis ini Telah Dipertahankan Dihadapan Panitia Penguji Yang Dibentuk Oleh Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan Dinyatakan Lulus Dalam Ujian, Pada Hari Rabu, 15 April 2026”

**Panitia Penguji**

1. Assoc. Prof. Dr. Drs. Sjahril Effendy

P, M.Si., M.A., M.Psi., M.H., MRF., CNLP

Ketua

1. 

2. Dr. Hazmanan Khair, S.E., MBA., Ph.D

Sekretaris

2.   
3. 

3. Dr. Hastuti Olivia, S.E., M.Ak

Anggota

3. ....

4. Prof. Dr. Fajar Pasaribu, SE., M.Si

Anggota

4. 

5. Prof. Dr. Ir. Hj. Sabrina, M.Si

Anggota

5. 

## PERNYATAAN

### **PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE* DAN *WORKLOAD* TERHADAP *JOB SATISFACTION* DENGAN *EMOTIONAL INTELLIGENCE* SEBAGAI MEDIATOR PADA IBU BEKERJA DI KOTA MEDAN**

Dengan ini penulis menyatakan bahwa :

1. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Sekolah Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara benar merupakan hasil karya peneliti sendiri.
2. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik ( sarjana, magister dan/atau doktor ), baik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara maupun di perguruan tinggi lain.
3. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Komisi Pembimbing dan masukan Tim Penguji.
4. Dalam karya tulis ini tidak terpadat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang penulis sadang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 24 April 2026

Penulis



**Junimar**

**2420030026**

**PENGARUH *WORK-LIFE BALANCE* DAN *WORKLOAD* TERHADAP *JOB SATISFACTION* DENGAN *EMOTIONAL INTELLIGENCE* SEBAGAI MEDIATOR PADA IBU BEKERJA DI KOTA MEDAN**

**Junimar**

**NPM : 2420030026**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *work-life balance* dan *workload* terhadap *job satisfaction* dengan *emotional intelligence* sebagai variabel mediator pada ibu bekerja di Kota Medan. Fenomena yang menjadi latar belakang penelitian ini dikarenakan adanya peningkatan partisipasi perempuan dalam dunia kerja khususnya dibidang formal pada ibu bekerja di Kota Medan yang menimbulkan tantangan tersendiri terkait pengelolaan peran ganda antara pekerjaan dan keluarga. Kondisi tersebut berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan kerja (*job satisfaction*), terutama ketika keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*) yang belum tercapai secara optimal dan beban kerja (*workload*) dirasakan berlebihan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *explanatory research*. Populasi penelitian adalah ibu bekerja di Kota Medan yang memiliki peran ganda sebagai pekerja dan pengelola rumah tangga. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode *structural equation modeling berbasis partial least square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*, sedangkan *workload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job satisfaction*. Selain itu, *work-life balance* dan *workload* juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap *emotional intelligence*. *Emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*. Temuan lainnya menunjukkan bahwa *emotional intelligence* mampu memediasi pengaruh *work-life balance* dan *workload* terhadap *job satisfaction* pada ibu bekerja di Kota Medan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan memperkuat peran *emotional intelligence* sebagai mekanisme psikologis yang menjembatani hubungan antara faktor pekerjaan dan kepuasan kerja. Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi organisasi dan pembuat kebijakan dalam merancang kebijakan kerja yang lebih responsif terhadap kebutuhan ibu bekerja guna meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan kerja.

**Kata kunci:** *work-life balance, workload, emotional intelligence, job satisfaction*

***THE EFFECT OF WORK-LIFE BALANCE AND WORKLOAD ON JOB  
SATISFACTION WITH EMOTIONAL INTELLIGENCE  
AS A MEDIATING VARIABLE AMONG WORKING  
MOTHERS IN MEDAN CITY***

**Junimar  
NPM: 2420030026**

***ABSTRACT***

*This study aims to determine and analyze the effect of work-life balance and workload on job satisfaction with emotional intelligence as a mediating variable among working mothers in Medan City. The phenomenon underlying this research is the increasing participation of women in the workforce, particularly in the formal sector, among working mothers in Medan City, which creates specific challenges related to managing dual roles between work and family. This condition has the potential to affect the level of job satisfaction, especially when work-life balance has not been optimally achieved and the workload is perceived as excessive. This research uses a quantitative approach with an explanatory research method. The research population consists of working mothers in Medan City who have dual roles as employees and household managers. Data were collected through questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling based on Partial Least Square (SEM-PLS). The results show that work-life balance has a positive and significant effect on job satisfaction, while workload has a negative and significant effect on job satisfaction. In addition, work-life balance and workload are also proven to have significant effects on emotional intelligence. Emotional intelligence has a positive and significant effect on job satisfaction. Other findings indicate that emotional intelligence is able to mediate the effects of work-life balance and workload on job satisfaction among working mothers in Medan City. This study provides a theoretical contribution by strengthening the role of emotional intelligence as a psychological mechanism that bridges the relationship between job-related factors and job satisfaction. Practically, this research is expected to serve as a basis for organizations and policymakers in designing work policies that are more responsive to the needs of working mothers in order to improve well-being and job satisfaction.*

***Keywords: work-life balance, workload, emotional intelligence, job satisfaction***

## KATA PENGANTAR



### **Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala yang melimpahkan berkat, rahmat, hidayah serta karunia-Nya. Tidak lupa shalawat berangkaikan salam kepada Nabi besar Muhammad Shallallahu 'alaihi wa sallam, yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita dapat rasakan saat ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul **“Pengaruh *Work-life balance* dan *Workload* terhadap *Job satisfaction* dengan *Emotional intelligence* sebagai mediator pada Ibu Bekerja di Kota Medan”**.

Penyusunan tesis ini dimaksud untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Strata 2 (S-2) Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam penyusunan tesis ini penulis banyak menerima bantuan, saran, masukan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.

Tidak lupa penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan dan penyelesaian tesis ini baik secara langsung maupun tidak langsung, antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Prof. Dr. Triono Eddy S.H., M.Hum., selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Prof. Dr. Fajar Pasaribu, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hazmanan Khair, S.E., MBA., selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan selaku dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pemikiran serta memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Bapak Assoc. Prof. Dr. Drs. Sjahril Effendy P., M.Si., MA., M.Psi., M.H., MRE, CNLP., selaku dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pemikiran serta memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh Staff Biro Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Kedua orang tua penulis tercinta, papa Alm.Syafrizal Malayu dan mama Rubiah yang tercinta atas segala daya dan upaya yang telah

melahirkan, membesarkan, mengasuh, mendidik, memberikan dukungan semangat, cinta kasih dan doa'nya yang begitu besar serta dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis. Buat suami saya, Diki Prianda, S.Kom., M.M., serta anak pertama saya Nadheera Arsy Elshanum dan anak kedua saya Nabila Atsaniyah Elzara yang telah memberikan semangat serta dukungan dalam menyelesaikan tesis ini. Terima kasih khusus saya sampaikan kepada Nabila Atsaniyah Elzara yang mana saya menjalani masa kehamilan dan melahirkan saat saya mengikuti Program Pascasarjana yang menjadi sumber kekuatan dan inspirasi tersendiri bagi saya.

9. Buat teman-teman seangkatan dan seperjuangan mahasiswa/i Magister Manajemen yang selama ini selalu memberikan dukungan serta membantu penulis menyelesaikan tesis ini.
10. Buat sahabat-sahabat yang memberikan dorongan dan motivasi dalam menyelesaikan tesis, meluangkan waktu kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
11. Seluruh Ibu bekerja di Kota Medan yang sudah membantu dalam saya membuat penelitian.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun penulisannya. Untuk itu penulis mengharapkan saran, masukan, tanggapan mapun kritik yang baik dan membangun agar dapat menyempurnakan tesis ini, yang mana nantinya

tesis ini akan memberikan manfaat bagi penulis, pembaca dan bagi penelitian selanjutnya.

Medan, 20 Oktober 2025

Penulis

**Junimar**

**2420030026**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Identifikasi Masalah .....	10
1.3    Pembatasan Masalah .....	11
1.4    Rumusan Masalah .....	11
1.5    Tujuan Penelitian.....	12
1.6    Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB 2 KAJIAN TEORITIS .....</b>	<b>15</b>
2.1    Landasan Teori .....	15
2.1.1. <i>Grand Theory</i> dan <i>Middle Theory</i> .....	15
2.1.1.1. <i>Grand Theory (Job Demands-Resources Model)</i> .....	15
2.1.1.2. <i>Middle Theory (Self-Discrepancy Theory)</i> .....	16
2.1.1.3. <i>Middle Theory (Mixed Model Theory)</i> .....	17
2.1.1.4. <i>Middle Theory (Role Theory)</i> .....	18
2.1.1.5. <i>Middle Theory (Multiple Resource Theory/MRT)</i> .....	18
2.1.2. <i>Job Satisfaction</i> (Kepuasan Kerja).....	19

2.1.2.1.	Pengertian <i>Job Satisfaction</i> .....	19
2.1.2.2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Job satisfaction</i> (Kepuasan Kerja) .....	22
2.1.2.3.	Indikator <i>Job satisfaction</i> .....	26
2.1.3.	<i>Emotional Intelligence</i> (Kecerdasan Emosional) .....	27
2.1.3.1.	Pengertian <i>Emotional Intelligence</i> .....	27
2.1.3.2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Emotional Intelligence</i> .....	30
2.1.3.3.	Indikator <i>Emotional intelligence</i> .....	34
2.1.4.	<i>Work-Life Balance</i> (Keseimbangan Kehidupan dan Kerja) .....	37
2.1.4.1.	Pengertian <i>Work-Life Balance</i> .....	37
2.1.4.2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Work-Life Balance</i> .....	38
2.1.4.3.	Indikator <i>Work-life Balance</i> .....	42
2.1.5.	<i>Workload</i> (Beban Kerja) .....	44
2.1.5.1.	Pengertian <i>Workload</i> .....	44
2.1.5.2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Workload</i> .....	45
2.1.5.3.	Indikator <i>Workload</i> .....	48
2.2.	Kajian Penelitian yang Relevan.....	51
2.3.	Kerangka Berpikir/Konseptual .....	58
2.4.	Hipotesis .....	70
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>72</b>
3.1	Pendekatan Penelitian.....	72
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	73
3.2.1.	Tempat Penelitian .....	73
3.2.2.	Waktu Penelitian .....	74
3.3	Populasi dan Sampel .....	75

3.3.1.	Populasi .....	75
3.3.2.	Sampel .....	76
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	77
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	78
3.6	Teknik Analisis Data .....	79
3.6.1.	<i>Outer Model</i> (Model Pengukuran) .....	79
3.6.2.	<i>Inner Model</i> (Model Struktural) .....	82
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>86</b>
4.1.	Deskripsi Data .....	86
4.1.1	Deskripsi Variabel Penelitian .....	86
4.1.2	Karakteristik Responden .....	87
4.1.2.1.	Identitas Berdasarkan Usia .....	87
4.1.2.2.	Identitas Berdasarkan Jumlah Anak .....	88
4.1.2.3.	Identitas Berdasarkan Status Pekerjaan .....	88
4.1.2.4.	Identitas Berdasarkan Masa Kerja .....	89
4.1.3	Frekuensi Jawaban Responden .....	90
4.1.3.1.	Variabel <i>Job Satisfaction</i> (Kepuasan Kerja) .....	90
4.1.3.2.	Variabel <i>Emotional Intelligence</i> (Kecerdasan Emosional) .....	94
4.1.3.3.	Variabel <i>Work-life Balance</i> (Keseimbangan Kehidupan- Pekerjaan) .....	100
4.1.3.4.	Variabel <i>Workload</i> (Beban Kerja) .....	104
4.2	Analisis Data .....	108
4.2.1	<i>Outer Model</i> (Model Pengukuran) .....	109
4.2.2	<i>Inner Model</i> (Model Struktural) .....	117
4.2.3	Pengujian Hipotesis .....	120

4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	124
4.3.1	Pengaruh <i>Work-life balance</i> (Keseimbangan Kehidupan Kerja) terhadap <i>Job satisfaction</i> (Kepuasan Kerja) .....	125
4.3.2	Pengaruh <i>Workload</i> (Bebab Kerja) terhadap <i>Job satisfaction</i> (Kepuasan Kerja) .....	129
4.3.3	Pengaruh <i>Work-life balance</i> (Keseimbangan Kehidupan Kerja) terhadap <i>Emotional intelligence</i> (Kecerdasan Emosional).....	132
4.3.4	Pengaruh <i>Workload</i> (Beban Kerja) terhadap <i>Emotional intelligence</i> (Kecerdasan Emosional) .....	135
4.3.5	Pengaruh <i>Emotional intelligence</i> (Kecerdasan Emosional) terhadap <i>Job Satisfaction</i> (Kepuasan Kerja).....	139
4.3.6	Pengaruh <i>Emotional intelligence</i> (Kecerdasan Emosional) dalam memediasi <i>Work-life balance</i> (Keseimbangan Kehidupan Kerja) terhadap <i>Job satisfaction</i> (Kepuasan Kerja) .....	143
4.3.7	Pengaruh <i>Emotional intelligence</i> (Kecerdasan Emosional) dalam memediasi <i>Workload</i> (Beban Kerja) terhadap <i>Job satisfaction</i> (Kepuasan Kerja). 147	
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>154</b>
5.1	Keseimpulan .....	154
5.2	Saran.....	156
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>158</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>165</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perempuan sebagai Tenaga Profesional .....	6
Tabel 1. 2 Tingkat Ketidaktifan Angkatan Kerja berdasarkan Gender .....	6
Tabel 1. 3 Tabel Hasil Wawancara Ibu Bekerja.....	7
Tabel 2. 1 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu .....	52
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian .....	75
Tabel 3. 2 Operasional Variabel .....	77
Tabel 4. 1 Identitas Berdasarkan Usia .....	87
Tabel 4. 2 Identitas Berdasarkan Jumlah Anak .....	88
Tabel 4. 3 Identitas Berdasarkan Pekerjaan.....	89
Tabel 4. 4 Identitas Berdasarkan Masa Kerja.....	90
Tabel 4. 5 Skor Kuesioner untuk Variabel <i>Job Satisfaction</i> .....	91
Tabel 4. 6 Skor Kuesioner untuk Variabel <i>Emotional Intelligence</i> .....	95
Tabel 4. 7 Skor Kuesioner untuk Variabel <i>Work-life balance</i> .....	101
Tabel 4. 8 Skor Kuesioner untuk Variabel <i>Workload</i> .....	105
Tabel 4. 9: Hasil <i>Direct Effect</i> .....	122

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 : <i>Discrepancy Theory</i> .....	17
Gambar 2. 2: Kerangka Berpikir .....	70
Gambar 4. 1 : Model Diagram Jalur Sebelum Eliminasi .....	109
Gambar 4. 2 : <i>Outer Loading</i> Sebelum Eliminasi .....	111
Gambar 4. 3: Model Diagram Jalur Setelah Eliminasi .....	112
Gambar 4. 4 : <i>Outer Loading</i> Setelah Eliminasi .....	112
Gambar 4. 5 : <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	114
Gambar 4. 6 : <i>Heterotrait–Monotrait Ratio of Correlations (HTMT)</i> .....	115
Gambar 4. 7 : Nilai $\rho_A$ .....	115
Gambar 4. 8 : <i>Cronbach's Alpha</i> .....	116
Gambar 4. 9: Reabilitas Komposit .....	117
Gambar 4. 10 : <i>R Square</i> .....	118
Gambar 4. 11 : <i>F Square</i> .....	119
Gambar 4. 12 : <i>Direct Effect</i> .....	120
Gambar 4. 13: <i>Indirect Effect</i> .....	123
Gambar 4. 14 : <i>Total Effect</i> .....	124

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : <i>Outer Loading</i> .....	165
Lampiran 2 : <i>Cronbach Alpha</i> .....	166
Lampiran 3 : Nilai rho_A.....	166
Lampiran 4 : Reabilitas Komposit.....	166
Lampiran 5 : Rata-rata Varians Diekstrak (AVE).....	166
Lampiran 6 : <i>R Square</i> .....	166
Lampiran 7 : <i>Rasio Heterotrait-Monotrait</i> (HTMT).....	167
Lampiran 8 : <i>F Square</i> .....	167
Lampiran 9 : <i>Direct Effect</i> .....	167
Lampiran 10 : <i>Indirect Effect</i> .....	168
Lampiran 11 : <i>Total Effect</i> .....	168
Lampiran 12 : Form Kuesioner .....	169
Lampiran 13 :Hasil Jawaban Responden Untuk Diolah di SEM-PLS .....	174

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perubahan skala ekonomi dalam beberapa tahun belakangan ini membuat semakin banyaknya perempuan harus dituntut untuk memiliki penghasilan sendiri sehingga masuk pada dunia kerja. Di Kota Medan terdapat fenomena ibu bekerja semakin tinggi baik dalam sektor formal maupun informal, keputusan seorang ibu bekerja merupakan salah satu faktor dari kebutuhan ekonomi keluarga yang tinggi, keinginan dalam pencapaian karir maupun dalam kontribusi dalam pembangunan sosial. Dari banyaknya manfaat positif yang ada pada ibu bekerja terdapat juga tantangan dalam mengelola peran ganda sebagai pekerja dan sebagai pengelola rumah tangganya. Tantangan ini sering menimbulkan ketegangan psikologis, tekanan sosial bahkan berdampak pada kepuasan kerja (*job satisfaction*) mereka.

Menurut (Sembiring et al., 2021) kepuasan kerja dipahami sebagai sikap pegawai terhadap pekerjaannya yang muncul dari penilaian antara apa yang mereka harapkan dan apa yang mereka peroleh. Sedangkan menurut (Harahap & Khair, 2019) kepuasan kerja tidak berdiri sebagai variabel tunggal melainkan dipengaruhi oleh beragam faktor yang berasal dari lingkungan organisasi maupun dari individu karyawan itu sendiri. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi dapat tercapai apabila faktor-faktor yang menjadi penentu kepuasan tersebut tersedia dan terpenuhi dengan baik. Kepuasan kerja juga erat kaitannya dengan kesejahteraan keluarga karena peran mereka tidak hanya sebatas kontribusi ekonomi tetapi juga menjaga stabilitas rumah tangga.

Kepuasan tidak hanya muncul dari gaji atau imbalan materi, melainkan juga dari pengalaman kerja yang menyenangkan, hubungan sosial yang baik di tempat kerja serta kemampuan individu mengatur keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadinya. Kondisi kerja yang nyaman, pembagian beban tugas yang wajar dan dukungan dari atasan serta rekan kerja dapat menciptakan rasa puas terhadap pekerjaan. Ketika tuntutan pekerjaan terlalu tinggi atau waktu pribadi berkurang karyawan lebih mudah merasa lelah dan jenuh yang pada akhirnya menurunkan kepuasan kerja.

Sementara itu menurut (Wedadjati & Helmi, 2022) melalui *Two-Factor Theory* mengemukakan bahwa kepuasan kerja muncul karena adanya faktor *motivator* yang bersifat *intrinsic* seperti tanggung jawab, pencapaian, pengakuan, dan kesempatan berkembang. *Work-life balance* (WLB) dapat dipandang sebagai salah satu faktor *motivator* karena keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mampu menumbuhkan rasa tanggung jawab dan pencapaian diri yang tinggi.

Menurut (Susilaningrum & Wijono, 2023) *work-life balance* merupakan suatu yang penting bagi perkerja dan perusahaan dikarenakan WLB dapat memberikan pengaruh bagi perusahaan dari berbagai faktor seperti sisi kesehatan, psikologi karyawan, kinerja perusahaan dan kualitas hidup karyawan.

*Work-life balance* merujuk pada kemampuan individu untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara baik dan harmonis. Ketidakseimbangan dalam kedua peran ini dapat menimbulkan konflik

kerja-keluarga. Jika WLB yang baik akan mendukung kesehatan mental, meningkatkan kualitas hidup dan memperkuat kepuasan kerja hal ini juga dialami pada ibu yang bekerja.

Pada sisi ibu bekerja terdapat juga norma sosial dan budaya yang menempatkan perempuan sebagai penanggung jawab utama dalam kebutuhan rumah tangga. Tekanan norma dan budaya ini membuat ibu menjadi merasakan keseimbangan hidup yang berat sehingga penting dilakukan penelitian secara mendalam bagaimana *work-life balance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja ibu bekerja. Sehingga berdasarkan faktor *motivator* pada *Two Factor Theory* ketika individu khususnya ibu bekerja yang mampu mengatur waktu dan energi antara peran profesional dan peran keluarga mereka akan merasakan harmoni serta kontrol terhadap kehidupannya. Kondisi ini menciptakan perasaan bermakna, kebanggaan dan kepuasan terhadap pekerjaan. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat *work-life balance* yang dimiliki seseorang maka semakin kuat pula faktor *motivator* yang mendorong peningkatan kepuasan kerja.

Terdapat pula faktor *hygienis* yang berkaitan dengan kondisi eksternal pekerjaan seperti gaji, kebijakan organisasi, hubungan antar rekan kerja dan beban kerja (*workload*). Beban kerja termasuk dalam kategori faktor *hygiene* karena menyangkut tuntutan kerja dan kondisi lingkungan yang mempengaruhi kenyamanan karyawan. Berdasarkan teori asas (Karasek, 1979) tingkat beban kerja (*workload*) yang dialami individu yang merupakan salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan kerja. Beban kerja tidak hanya berkaitan dengan banyaknya tugas yang harus diselesaikan tetapi juga mencakup tuntutan fisik dan

mental yang timbul selama pelaksanaan pekerjaan. Sejalan dengan hal tersebut, menurut (Bakker & de Vries, 2021) beban kerja dapat dimaknai sebagai bentuk tuntutan pekerjaan yang memerlukan alokasi energi, waktu dan kapasitas kognitif secara berkelanjutan.

Pada ibu bekerja, beban kerja memiliki makna ganda karena selain mengurus pekerjaan di kantor, mereka juga harus menangani pekerjaan rumah tangga. Situasi ini berpotensi menimbulkan kelelahan berlapis (*double burden*) yang dapat menurunkan kepuasan kerja. Sehingga jika dihubungkan dengan faktor *hygiene* pada *Two Factor Theory* beban kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja apabila beban kerja berlebihan, tuntutan waktu tinggi atau tanggung jawab tidak seimbang dengan kemampuan individu maka akan muncul tekanan dan kelelahan yang menurunkan kepuasan kerja. Namun apabila beban kerja dikelola dengan baik dan sesuai kapasitas maka kondisi kerja akan terasa lebih stabil sehingga mencegah munculnya ketidakpuasan. Pada ibu bekerja, beban kerja ganda baik di ranah pekerjaan maupun rumah tangga dapat memperbesar potensi stres dan ketidaknyamanan kerja. Oleh karena itu, semakin tinggi beban kerja yang dirasakan semakin rendah tingkat kepuasan kerja yang mungkin dicapai. Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa *work-life balance* dan *workload* merupakan dua faktor penting yang memengaruhi kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian (Firdaus et al., 2024) menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan

kehidupan pribadi cenderung memiliki kontrol yang lebih baik terhadap pekerjaannya serta kondisi fisik dan mental yang lebih stabil. Keseimbangan ini berkontribusi pada peningkatan persepsi positif terhadap pekerjaan yang pada akhirnya memperkuat kepuasan kerja secara menyeluruh.

Hasil penelitian (Rani et al., 2022) memperlihatkan bahwa *workload* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja yang dirasakan karyawan dapat menurunkan rasa puas terhadap pekerjaannya. Ketika beban tugas diberikan secara proporsional dan disesuaikan dengan kemampuan setiap individu karyawan akan merasa lebih nyaman dalam bekerja sehingga kepuasan kerja dapat terjaga pada tingkat yang lebih baik.

Berdasarkan pemahaman diatas mengenai masing-masing variabel, penelitian ini relevan dilakukan di Kota Medan karena faktor sosial dan budaya di wilayah ini masih menekankan peran utama perempuan. Ibu bekerja sering dihadapkan pada ekspektasi ganda yakni sukses dalam karir sekaligus tetap memenuhi kewajiban rumah tangga. Tekanan budaya semacam ini dapat menimbulkan konflik internal, memengaruhi keseimbangan hidup, memperberat beban kerja dan pada akhirnya menurunkan kepuasan kerja. Pada sisi lain perkembangan dunia kerja yang semakin kompetitif menuntut peningkatan kinerja, adaptabilitas dan stabilitas emosional yang lebih tinggi sehingga menambah urgensi penelitian ini. Perempuan berperan dalam mendukung pembangunan ekonomi termasuk di Kota Medan.

**Tabel 1. 1 Perempuan sebagai Tenaga Profesional**

No.	Tahun	Persentase (%)
1	2020	49,73
2	2021	51,51
3	2022	45,44
4	2023	54,86
5	2024	50,75

Sumber : Badan Pusat Statistik

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Kota Medan tahun 2024 pada tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa persentase Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) perempuan di Kota Medan mencapai 50,75% dengan total perempuan berkerja pada bidang formal dan informal sekitar 474.738 orang. Hal ini mencerminkan semakin banyaknya perempuan yang terlibat dalam aktivitas ekonomi.

**Tabel 1. 2 Tingkat Ketidaktifan Angkatan Kerja berdasarkan Gender**

No.	Kelompok Umur (Tahun)	Laki-Laki (%)	Perempuan (%)
1	20-24	16,32	38,81
2	25-29	4,36	40,31
3	30-34	3,25	42,31
4	35-39	1,79	37,30
5	40-44	1,86	35,19
6	45-49	2,24	33,16
7	50-54	4,29	34,29
8	55-59	9,46	38,70

Sumber : Badan Pusat Statistik

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dilihat persentase perempuan pada usia yang semakin produktif menunjukkan persentase yang tinggi pada ketidaktifan

perempuan dalam bekerja pada angka tertinggi 42,31 % pada usia 30-34 tahun yang mana pada usia ini perempuan rata-rata sudah sebagai ibu rumah tangga yang seharusnya saat ini adalah saat produktif juga untuk perempuan dapat bekerja. Data ini menunjukkan bahwa dari kelompok perempuan usia kerja di Kota Medan ( $\geq 15$  tahun) masih banyak yang berfokus pada aktivitas rumah tangga tanpa terlibat dalam pekerjaan formal maupun informal. Kondisi ini mengindikasikan adanya kelompok perempuan yang berpotensi mengalami tekanan akibat beban rumah tangga yang besar.

Ketika sebagian dari perempuan memutuskan untuk bekerja tantangan beban ganda menjadi sesuatu yang tidak dapat dihindari. Situasi tersebut berpotensi menimbulkan tantangan terkait keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*), tingginya beban kerja (*workload*) dan pada akhirnya berdampak terhadap kepuasan kerja.

**Tabel 1. 3 Tabel Hasil Wawancara Ibu Bekerja**

No.	Ibu Bekerja Perwakilan Perusahaan/Instansi	Hasil Wawancara
1	Narasumber 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bekerja dikarenakan faktor ekonomi.</li> <li>• Kepuasan kerja naik turun dirasakan tergantung beban kerja.</li> </ul>
2	Narasumber 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bekerja dikarenakan faktor ekonomi.</li> <li>• Kurang puas terhadap pekerjaan.</li> </ul>
3	Narasumber 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sulit dalam menyeimbangkan kehidupan-kerja.</li> <li>• Bekerja demi kesejahteraan keluarga.</li> </ul>
4	Narasumber 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesulitan dalam membagi peran untuk keluarga-kerja dikarenakan waktu terbatas, beban keluarga-kerja besar. Sehingga kurang puas terhadap kedua peran.</li> <li>• Bekerja demi kesejahteraan keluarga.</li> </ul>

**Lanjutan Tabel 1. 3 Tabel Hasil Wawancara Ibu Bekerja**

No.	Ibu Bekerja Perwakilan Perusahaan/Instansi	Hasil Wawancara
5	Narasumber 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beban kerja-kehidupan yang banyak sehingga merasa tidak puas.</li> <li>• Bekerja demi keluarga.</li> </ul>
6	Narasumber 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beban kerja membuat energi ibu habis sehingga berpengaruh kehidupan.</li> <li>• ketidakpuasan muncul saat beban rumah dan kerjaan muncul secara bersamaan.</li> <li>• Bekerja untuk menjadi ibu yang mandiri serta demi masa depan anak.</li> </ul>
7	Narasumber 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan kerja muncul saat semua pekerjaan selesai tepat waktu.</li> <li>• Bekerja agar tidak tergantung dengan suami.</li> </ul>
8	Narasumber 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketidakpuasan muncul saat beban di rumah terbawa kepekerjaan begitu juga sebaliknya.</li> <li>• Bekerja agar masa depan anak lebih bagus.</li> </ul>
10	Narasumber 10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merasa kesulitan menyeimbangkan peran dalam hal waktu dikarenakan beban kerja dan tanggung jawab kepada keluarga serta merasakan kelelahan berlapis.</li> <li>• Dapat merasakan kepuasan kerja saat dapat menyeimbangkan kedua peran dengan baik.</li> <li>• Bekerja untuk menjadi ibu mandiri.</li> </ul>

Sumber: Data diolah penulis

Berdasarkan tabel 1.3 di atas dapat disimpulkan bahwa seorang ibu cenderung kesulitan dalam menjalani kedua peran antara kehidupan-kerja dikarenakan beban tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan pribadi yang besar dengan tuntutan waktu yang terbatas, terkadang cenderung mengalami ketidakpuasan kerja sehingga dalam mengatur kedua peran tersebut dibutuhkan *emotional intelligence* agar dapat mengelola peran dengan baik dan optimal.

Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) memiliki peranan penting bagi ibu bekerja dalam mengelola tekanan, menyeimbangkan peran ganda serta mempertahankan kepuasan kerja. Fenomena di Kota Medan menunjukkan adanya

tantangan tersendiri. Data memperlihatkan bahwa jumlah perempuan usia kerja yang memilih untuk bekerja cukup signifikan, namun pada saat yang sama mereka tetap memikul tanggung jawab rumah tangga.

Berdasarkan pendapat (Hasibuan & Wahyuni, 2022) kecerdasan emosional merupakan kapasitas individu untuk mengenali dan memahami emosi diri sendiri, merespons serta menginterpretasikan emosi orang lain secara tepat dan mengelola ekspresi emosional secara efektif. Kemampuan ini berkontribusi pada pengembangan fungsi interpersonal maupun intrapersonal sehingga berperan penting dalam peningkatan kualitas hidup serta keberhasilan seseorang dalam berbagai konteks termasuk pekerjaan. Bagi ibu bekerja *emotional intelligence* (EI) menjadi mediator untuk menghadapi tekanan kerja, menjaga hubungan interpersonal serta mengelola emosional akibat peran ganda. Oleh karena itu, penelitian ini dimaksudkan untuk mengisi celah penelitian tersebut dengan menghadirkan analisis mengenai peran *emotional intelligence* sebagai mediator dalam hubungan *work-life balance* dan *workload* terhadap *job satisfaction* pada ibu bekerja di Kota Medan.

Dengan demikian *emotional intelligence* diduga menjadi faktor penentu yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara *work-life balance*, *workload* dan *job satisfaction*. Namun penelitian yang mengintegrasikan *work-life balance* dan *workload* terhadap *job satisfaction* dengan *emotional intelligence* sebagai variabel mediator khususnya pada konteks ibu bekerja di Kota Medan masih sangat terbatas.

Sehingga berdasarkan uraian dan paparan kesenjangan penelitian yang telah dijelaskan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh *Work-life balance* dan *Workload* terhadap *Job satisfaction* dengan *Emotional intelligence* sebagai mediator pada Ibu Bekerja di Kota Medan”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah yang timbul berdasarkan latar belakang masalah pada sumber daya manusia ibu yang bekerja di Kota Medan dengan sumber referensi yang sudah dijelaskan peneliti diatas adalah :

- a. Adanya fenomena di beberapa tempat di Kota Medan yang mana ibu bekerja menghadapi ketidakpuasan dalam bekerja.
- b. Ibu bekerja kerap menghadapi tantangan dalam membagi antara pekerjaan dan kewajiban dalam keluarga. Ketidakseimbangan dalam pengelolaan kedua peran tersebut dapat menghambat tercapainya *work-life balance* yang optimal.
- c. Peningkatan jumlah dan tuntutan penyelesaian tugas dalam waktu yang terbatas dalam pekerjaan sering kali menimbulkan beban kerja (*workload*) tersendiri bagi ibu bekerja.
- d. Ada beberapa ibu bekerja yang memiliki karakteristik yang cenderung kurang stabil dalam pengelolaan *emotional intelligence* sehingga mempengaruhi dalam bekerja.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah dipaparkan diatas, maka peneliti melakukan pembatasan masalah yakni:

- a. Penelitian ini difokuskan pada sumber daya manusia (SDM) ibu bekerja pada beberapa perusahaan dan instansi yang memiliki tanggung jawab ganda yaitu menjalankan pekerjaan di sektor formal sekaligus mengurus rumah tangga dan berdomisili di wilayah Kota Medan.
- b. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja namun pada penelitian ini hanya membahas mengenai *work-life balance* dan *workload* (beban kerja) sebagai variabel independen disamping itu peneliti menjadikan *emotional intelligence* (kecerdasan emosional) sebagai variabel mediator.
- c. Penelitian dibatasi untuk menganalisis sejauh mana *work-life balance* dan *workload* berpengaruh terhadap *job satisfaction* serta bagaimana *emotional intelligence* berperan sebagai variabel mediator dalam hubungan tersebut.

### 1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah ini berdasarkan masalah yang sudah diidentifikasi serta pembatasan masalah diatas muncul dari beberapa masalah yakni adalah :

- a. Apakah ada pengaruh *work-life balance* terhadap *job satisfaction* pada ibu bekerja di Kota Medan?
- b. Apakah ada pengaruh *workload* terhadap *job satisfaction* pada ibu bekerja di Kota Medan?

- c. Apakah ada pengaruh *work-life balance* terhadap *emotional intelligence* pada ibu bekerja di Kota Medan?
- d. Apakah ada pengaruh *workload* terhadap *emotional intelligence* pada ibu bekerja di Kota Medan?
- e. Apakah ada pengaruh *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction* pada ibu bekerja di Kota Medan?
- f. Apakah ada pengaruh *emotional intelligence* dalam memediasi *work-life balance* terhadap *job satisfaction* pada ibu bekerja di Kota Medan?
- g. Apakah ada pengaruh *emotional intelligence* dalam memediasi *workload* terhadap *job satisfaction* pada ibu bekerja di Kota Medan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang dikemukakan diatas, adapun tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh *work-life balance* terhadap *job satisfaction* pada ibu bekerja di Kota Medan.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh *workload* terhadap *job satisfaction* pada ibu bekerja di Kota Medan.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh *work-life balance* terhadap *emotional intelligence* pada ibu bekerja di Kota Medan.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh *workload* terhadap *emotional intelligence* pada ibu bekerja di Kota Medan.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction* pada ibu bekerja di Kota Medan.

- f. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh *emotional intelligence* dalam memediasi *work-life balance* terhadap *job satisfaction* pada ibu bekerja di Kota Medan.
- g. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh *emotional intelligence* dalam memediasi *workload* terhadap *job satisfaction* pada ibu bekerja di Kota Medan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat teoritis yang diharapkan dalam penelitian ini adalah memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia dan psikologi organisasi khususnya terkait hubungan antara *work-life balance*, *workload*, *job satisfaction* dan *emotional intelligence*. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi kajian selanjutnya yang membahas topik serupa baik dalam konteks ibu bekerja maupun kelompok pekerja lainnya. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat pemahaman mengenai peran *emotional intelligence* sebagai variabel mediator sehingga memperkaya literatur empiris mengenai pengaruh kecerdasan emosional dalam menjelaskan hubungan antara beban kerja, keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan kerja.
- b. Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat dirasakan oleh berbagai pihak. Bagi ibu bekerja, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai pentingnya mengelola keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan

pribadi serta mengembangkan kecerdasan emosional guna meningkatkan kepuasan kerja. Bagi organisasi atau perusahaan, penelitian ini dapat menjadi masukan dalam merancang kebijakan kerja yang lebih responsif terhadap kebutuhan ibu bekerja seperti penerapan jam kerja yang fleksibel, manajemen beban kerja yang proporsional dan program pengembangan *emotional intelligence* bagi karyawan. Kemudian, bagi pemerintah, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun regulasi atau program yang mendukung peningkatan kualitas kerja perempuan, khususnya ibu bekerja, sebagai upaya mewujudkan kesejahteraan keluarga dan peningkatan kualitas tenaga kerja. Sementara itu, bagi kalangan akademisi, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi ilmiah, sumber literatur tambahan serta bahan perbandingan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang relevan dengan isu *work-life balance*, *workload*, *job satisfaction* dan *emotional intelligence*.

## **BAB 2**

### **KAJIAN TEORITIS**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1. *Grand Theory* dan *Middle Theory***

##### **2.1.1.1. *Grand Theory (Job Demands-Resources Model)***

Menurut penelitian (Bakker & De Vries, 2021) *Job Demands-Resources Model (JD-R Theory)* merupakan kerangka teoritis dalam bidang psikologi organisasi yang menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memiliki dua karakteristik utama, yaitu *job demands* (tuntutan pekerjaan) dan *job resources* (sumber daya pekerjaan). Tuntutan pekerjaan merujuk pada berbagai aspek yang memerlukan usaha fisik maupun mental yang tinggi, seperti beban kerja, tekanan waktu dan tuntutan emosional, yang dalam jangka panjang berpotensi menimbulkan kelelahan serta stres kerja. Sumber daya pekerjaan mencakup berbagai faktor yang dapat membantu individu dalam mencapai tujuan kerja, mengurangi dampak negatif dari tuntutan pekerjaan serta meningkatkan motivasi dan kesejahteraan psikologis.

Terdapat dua mekanisme utama, yaitu *health impairment process* dan *motivational process*. Pada mekanisme pertama, tingginya tuntutan pekerjaan dapat menguras energi individu sehingga memicu kelelahan (*burnout*) dan pada akhirnya menurunkan kepuasan kerja. Sementara itu, pada mekanisme kedua, keberadaan sumber daya seperti dukungan organisasi, keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*), serta kemampuan individu seperti *emotional intelligence* berperan dalam meningkatkan motivasi, keterlibatan kerja dan kepuasan kerja. Selain itu,

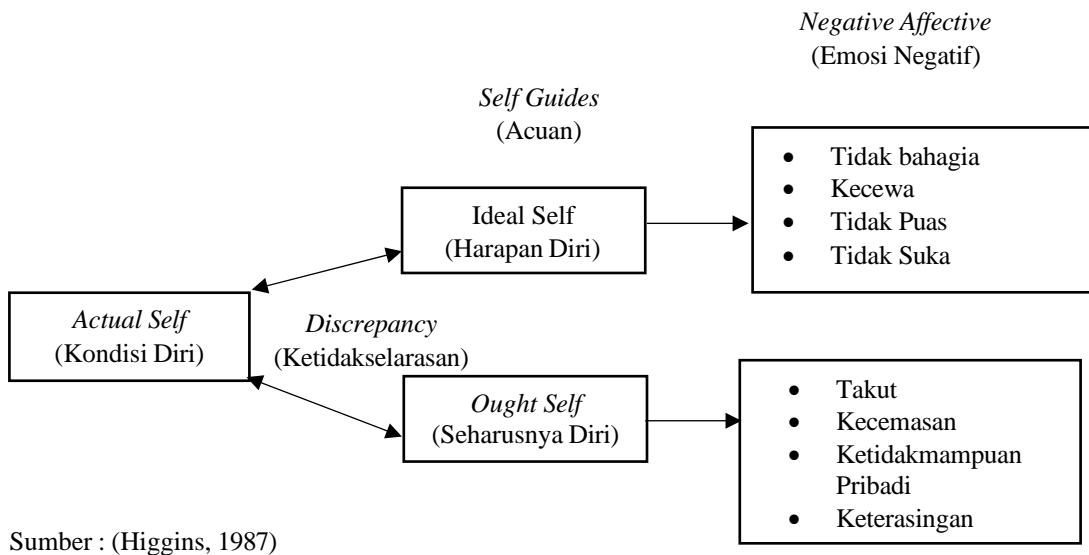
sumber daya tersebut juga berfungsi sebagai faktor penyangga (*buffering effect*) yang mampu mereduksi dampak negatif dari tuntutan pekerjaan yang tinggi.

*Grand Theory* ini dipandang relevan karena mampu menjelaskan hubungan antara beban kerja (*workload*) sebagai *job demands* serta *work-life balance* dan *emotional intelligence* sebagai *job resources* dan *personal resources* terhadap *job satisfaction* sebagai variabel hasil. Keseimbangan antara tuntutan dan sumber daya tersebut menentukan bagaimana individu merespons tekanan kerja serta mempertahankan kondisi psikologis yang positif. Dengan demikian, teori ini memberikan landasan yang kuat dalam memahami keterkaitan antar variabel penelitian sekaligus menjelaskan mekanisme yang mendasari terbentuknya kepuasan kerja.

#### **2.1.1.2. Middle Theory (Self-Discrepancy Theory)**

Menurut (Higgins, 1987) *Self-Discrepancy Theory* menjelaskan bahwa kepuasan kerja individu dipengaruhi oleh tingkat kesesuaian antara kondisi diri aktual (*actual self*) dengan standar diri yang dijadikan acuan, yaitu *ideal self* dan *ought self*. *Actual self* merepresentasikan kondisi kerja nyata yang dialami individu, sedangkan *ideal self* menggambarkan harapan dan tujuan pribadi terhadap pekerjaan, termasuk keinginan akan keseimbangan antara kehidupan kerja dan keluarga, sementara itu *ought self* mencerminkan tuntutan normatif dan sosial yang berasal dari organisasi maupun lingkungan keluarga. Ketidaksesuaian antara *ideal self* menimbulkan respon emosional negatif seperti ketidakbahagiaan, kekecewaan dan ketidakpuasan yang secara langsung menurunkan tingkat kepuasan kerja.

Selain itu, ketidaksesuaian antara *ought self* memicu emosi negatif berupa kecemasan, rasa takut, perasaan tidak mampu dan keterasingan yang semakin memperburuk persepsi individu terhadap pekerjaannya. Dengan demikian, *Self-Discrepancy Theory* memberikan landasan konseptual yang kuat dalam menjelaskan bagaimana kondisi kerja dan tuntutan peran yang tidak selaras dapat memengaruhi kepuasan kerja melalui mekanisme respon emosional negatif.



Sumber : (Higgins, 1987)

**Gambar 2.1 : Discrepancy Theory**

### 2.1.1.3. Middle Theory (Mixed Model Theory)

Menurut (Saikia & Dutta, 2025) *Mixed Model Theory* adalah model yang menjelaskan bahwa kecerdasan emosional mencakup serangkaian kompetensi yang memungkinkan individu untuk mengenali, memahami, mengelola serta memanfaatkan emosi secara efektif, baik dalam diri sendiri maupun dalam berinteraksi dengan orang lain. Model ini mengintegrasikan aspek kemampuan emosional dengan keterampilan sosial dan karakteristik kepribadian sehingga tidak hanya berfokus pada proses mental tetapi juga pada perilaku nyata yang

ditampilkan individu dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam lingkungan kerja.

#### **2.1.1.4. *Middle Theory (Role Theory)***

Menurut (Idrisa et al., 2025) Konflik peran ganda atau *role conflict* dapat diartikan sebagai suatu kondisi di mana individu berada di bawah tekanan dari dua peran atau lebih yang saling bertentangan. Ketika seseorang mencoba memenuhi tuntutan satu peran, hal ini sering kali mempersulit pemenuhan peran lainnya, sehingga menimbulkan ketegangan dan stres. Konsep ini merupakan bagian penting dari teori peran (*role theory*) yang menekankan bagaimana individu menghadapi tuntutan yang bersifat berbeda dan kadang bertolak belakang dalam kehidupan sehari-hari.

Dengan demikian, konflik peran ganda bukan hanya kesulitan dalam membagi waktu, tetapi juga mencerminkan adanya tekanan psikologis yang muncul akibat benturan tanggung jawab di berbagai aspek kehidupan. Pemahaman terhadap konsep ini penting bagi organisasi dan manajemen sumber daya manusia untuk merancang kebijakan dan strategi yang dapat membantu individu mengelola peran mereka secara lebih efektif.

#### **2.1.1.5. *Middle Theory (Multiple Resource Theory/MRT)***

Berdasarkan (Wibowo et al., 2025) menjelaskan menurut Teori Sumber Daya Ganda (*Multiple Resource Theory/MRT*) beban kerja bukan hanya banyaknya tugas yang harus diselesaikan, melainkan terkait dengan cara otak manusia mengatur sumber daya mental yang terbatas. Setiap orang memiliki beberapa jenis

“kapasitas” dalam berpikir seperti kemampuan melihat (visual), mendengar (auditori), mengolah kata (verbal), memahami ruang atau posisi (spasial) hingga memberikan respon (misalnya dengan bicara atau gerakan tangan). Jika seseorang mengerjakan dua pekerjaan yang menggunakan pancaindra (*sensory organs*) yang berbeda biasanya ia masih bisa mengerjakannya bersamaan tanpa terlalu kewalahan. Jika dua pekerjaan memakai pancaindra (*sensory organs*) yang sama misalnya sama-sama mengandalkan penglihatan maka otak akan mudah “penuh” dan kinerja bisa menurun. Sehingga *workload* lebih banyak dipengaruhi oleh bagaimana tugas-tugas tersebut berbagi sumber daya mental bukan hanya jumlah pekerjaannya.

### **2.1.2. Job Satisfaction (Kepuasan Kerja)**

#### **2.1.2.1. Pengertian Job Satisfaction**

Berdasarkan dari teori asas (Locke, 1976) kepuasan kerja dijelaskan melalui *Discrepancy Theory*, yaitu teori yang menekankan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan kerja timbul dari adanya perbedaan (*discrepancy*) antara apa yang diharapkan seseorang dari pekerjaannya (*what people want*) dengan apa yang benar-benar mereka peroleh dari pekerjaan tersebut (*what they get*) Jika realitas pekerjaan sama atau lebih tinggi daripada harapan maka karyawan akan merasakan kepuasan kerja. Jika realitas pekerjaan lebih rendah daripada harapan maka karyawan akan merasa tidak puas. Teori ini juga menjelaskan bahwa tingkat kepuasan seseorang tidak hanya dipengaruhi oleh perbedaan itu sendiri tetapi juga oleh seberapa penting aspek pekerjaan tersebut bagi individu. Hal ini sejalan dengan penelitian (Rahmawati et al., 2025) yang menjelaskan bahwa kepuasan

kerja berdasarkan *Discrepancy Theory* adalah keadaan psikologis yang terbentuk ketika individu menilai bahwa pengalaman kerja yang diterimanya sesuai atau melampaui harapan, nilai serta kebutuhannya.

Menurut dari teori Vroom pada penelitian (Octaviani & Utami, 2021) kepuasan kerja erat kaitannya dengan motivasi, yang dijelaskan melalui *Expectancy Theory*. Teori ini menyatakan bahwa karyawan akan merasa puas dan termotivasi jika mereka percaya bahwa : *Expectancy* (harapan): Jika usaha yang mereka lakukan akan meningkatkan kinerja. *Instrumentality* (alat/penghubung): Jika kinerja yang baik akan menghasilkan imbalan atau hasil tertentu. *Valence* (nilai): Jika imbalan atau hasil tersebut memiliki nilai penting bagi individu. Dengan kata lain, kepuasan kerja menurut teori ini muncul bila karyawan meyakini bahwa usaha mereka akan membawa pada hasil kerja yang baik, hasil itu akan diakui atau diberi imbalan dan imbalan tersebut sesuai dengan kebutuhan serta harapan mereka.

Berdasarkan teori hirarki kebutuhan Maslow (Nafis et al., 2023) Teori ini menggambarkan bahwa individu memiliki hierarki lima kebutuhan manusia yang menentukan perilaku manusia, kelima kebutuhan manusia tersebut adalah:

1. Kebutuhan fisiologis: Makanan, air, tempat tinggal, kepuasan seks dan kebutuhan fisik lainnya.
2. Kebutuhan rasa aman: Keamanan dan perlindungan dari bahaya fisik dan emosional.
3. Kebutuhan sosial: Kasih sayang, rasa memiliki, penerimaan dan persahabatan.

4. Kebutuhan harga diri: Harga diri, otonomi, prestasi, status, pengakuan dan perhatian.
5. Kebutuhan aktualisasi diri: Pertumbuhan, mencapai potensi diri, pemenuhan diri dan dorongan untuk menjadi apa yang mampu dicapai.

Dengan kata lain menurut teori Maslow, kepuasan kerja tercapai bila pekerjaan mampu memenuhi kebutuhan karyawan dari tingkat dasar hingga tingkat tertinggi serta semakin tinggi tingkat kebutuhan yang terpenuhi semakin tinggi pula kepuasan kerjanya.

Menurut (Fauzan et al., 2025) dalam *Equity Theory* menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah ketika karyawan memperoleh rasa keadilan. Karyawan menilai kepuasan dengan membandingkan input (hal-hal yang diusahakan karyawan) dan *output* (sesuatu *feedback* yang diterima karyawan). Jika hasilnya dianggap adil maka timbul kepuasan tetapi jika dirasa tidak adil akan muncul ketidakpuasan.

Menurut (Robbins & Judge, 2023) kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyenangkan terhadap pekerjaan seseorang yang muncul dari penilaian terhadap berbagai karakteristik pekerjaan tersebut. Definisi ini menekankan bahwa kepuasan kerja tidak hanya sebatas perasaan emosional sesaat tetapi merupakan hasil dari evaluasi menyeluruh terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seorang karyawan yang merasa puas akan memiliki sikap positif, menerima serta merasa senang dengan pekerjaannya. Saat adanya perasaan ketidakpuasan akan membuat individu memandang pekerjaannya secara negatif bahkan dapat memicu perilaku disfungsional.

Kepuasan kerja merupakan keadaan psikologis yang terbentuk ketika individu menilai bahwa pekerjaan yang dijalankan telah memenuhi harapan, kebutuhan dan nilai-nilai yang dianggap penting. Kondisi ini tidak hanya dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan realitas kerja tetapi juga oleh persepsi terhadap keadilan, pemenuhan kebutuhan mulai dari tingkat dasar hingga aktualisasi diri serta keyakinan bahwa usaha yang dilakukan akan menghasilkan kinerja dan penghargaan yang sepadan. Dengan demikian, kepuasan kerja mencerminkan evaluasi menyeluruh atas pengalaman kerja yang pada akhirnya membentuk sikap positif atau negatif terhadap pekerjaan.

#### **2.1.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Job satisfaction* (Kepuasan Kerja)**

Kepuasan kerja merupakan salah satu hal penting dalam menilai kesejahteraan psikologis karyawan di tempat kerja. Tingkat kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersumber dari kondisi individu, lingkungan kerja, maupun kebijakan organisasi. Dalam konteks ini bekerja, kepuasan kerja tidak hanya ditentukan oleh besarnya beban kerja tetapi juga oleh kemampuan individu dalam menyeimbangkan peran antara pekerjaan dan keluarga, dukungan organisasi serta kondisi lingkungan kerja. Beberapa teori berikut menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut pendapat ahli antara lain:

1. Peningkatan Kualitas Kehidupan-Kerja (*Work-Life Enrichment*)

Menurut (Jing et al., 2021) proses ketika pengalaman positif dalam satu domain kehidupan baik pekerjaan maupun kehidupan keluarga memberikan energi, keterampilan atau suasana positif yang kemudian meningkatkan kualitas fungsi

individu pada domain lainnya.

2. *Kepuasan keseimbangan Keluarga-Kerja (Work-Family Balance Satisfaction)*  
Menurut (Jing et al., 2021) sikap yang mencerminkan kepuasan terhadap bagaimana waktu dan perhatian dibagi antara peran kerja dan keluarga.
3. *Tuntutan dan Kendali Pekerjaan (Job Demand & Job Control)*  
Studi dari (Navajas-Romero et al., 2020) menunjukkan bahwa kombinasi antara tuntutan pekerjaan yang tinggi dan rendahnya kendali kerja dapat memengaruhi keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*) dan meningkatkan risiko kelelahan emosional (*burnout*). Demikian pula menurut (Christiansen et al., 2024) mengemukakan bahwa tingginya *job demand* cenderung meningkatkan tekanan psikologis sedangkan *job control* berperan sebagai faktor protektif yang menurunkan risiko *burnout* dan meningkatkan kesejahteraan kerja.
4. *Dukungan Organisasi yang Dirasakan (Perceived Organizational Support)*  
Berdasarkan dari penelitian (Amaradipta et al., 2022) kepuasan kerja karyawan sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap dukungan yang diberikan organisasi. Ketika karyawan merasa bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan individu maka rasa memiliki dan kepuasan kerja akan meningkat. Dukungan organisasi seperti penerapan kebijakan kerja yang fleksibel, kesempatan pengembangan diri dan perhatian terhadap keseimbangan kehidupan kerja.
5. *Lingkungan Kerja (Work Environment)*  
Menurut (Nurendra & Saraswati, 2023) menegaskan bahwa lingkungan kerja

yang kondusif baik secara fisik maupun sosial memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan kerja. Bagi karyawan lingkungan kerja yang memahami kebutuhan mereka seperti fleksibilitas waktu dan dukungan sosial dari rekan kerja.

Berdasarkan penjelasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja di atas maka secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan hasil dari kombinasi harmonis antara kemampuan mengintegrasikan kehidupan kerja dan keluarga, keseimbangan antara beban tugas dengan kebebasan mengelola pekerjaan, persepsi positif terhadap dukungan perusahaan serta lingkungan kerja yang mendukung. Ketika seluruh elemen ini berjalan selaras, karyawan akan merasa dihargai dan memiliki kendali atas pekerjaannya sehingga mampu menyeimbangkan tanggung jawab profesional dan personal dengan lebih baik yang pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan mereka secara menyeluruh.

Sedangkan menurut (Wedadjati & Helmi, 2022) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yakni “*Two Factor Theory* yang dikenal sebagai teori kepuasan kerja dua faktor, yaitu faktor yang membuat orang merasa tidak puas dan faktor yang membuat orang merasa puas terhadap pekerjaannya. Teori ini dibagi menjadi faktor *motivator (intrinsic)* dan faktor *hygiene (extrinsic)*.

### **1. Faktor *Motivator (Intrinsic Factors / Satisfiers)***

Faktor *motivator* ini berperan karena keseimbangan antara tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan pribadi mampu menumbuhkan rasa pencapaian, otonomi, dan makna kerja. Ketika individu memiliki kemampuan untuk mengatur waktu

kerja dan kehidupan pribadinya secara proporsional, karyawan akan merasakan kendali atas kehidupannya dan merasa dihargai oleh organisasi kemudian mengalami kepuasan *intrinsic* yang lebih tinggi. Dengan demikian faktor ini merupakan cerminan sejauh mana individu dapat mencapai harmoni yang memberikan makna dan motivasi dalam bekerja. Kondisi ini memperkuat aspek *motivator* sebagai sumber kepuasan yang mendalam karena individu bekerja tidak hanya untuk memenuhi tuntutan eksternal tetapi juga untuk memperoleh keseimbangan emosional dan aktualisasi diri.

## **2. Faktor *Hygiene* (*Extrinsic Factors / Dissatisfiers*)**

Faktor *hygiene* berkaitan dengan kondisi serta tuntutan pekerjaan yang apabila tidak dikelola secara efektif dapat menjadi pemicu utama ketidakpuasan kerja. Beban kerja yang berlebihan, kompleksitas tugas yang tinggi atau ketidakseimbangan antara tanggung jawab dan kapasitas individu sering kali menimbulkan tekanan psikologis serta kelelahan emosional. Faktor ini menunjukkan bahwa meskipun perbaikan pada aspek-aspek *hygiene* seperti mengurangi beban kerja atau menyesuaikan tuntutan pekerjaan tidak selalu membuat kepuasan kerja meningkat secara langsung namun jika faktor-faktor tersebut diabaikan atau tidak terpenuhi hal itu dapat menimbulkan ketidakpuasan yang cukup besar. Oleh karena itu, pengelolaan beban kerja yang proporsional, pembagian tugas yang adil serta kejelasan peran dan tanggung jawab menjadi elemen penting dalam menjaga keseimbangan psikologis karyawan serta mencegah penurunan tingkat kepuasan kerja.

Berdasarkan pemaparan diatas kepuasan kerja dipengaruhi oleh dua dimensi

yang berbeda namun saling melengkapi. Di satu sisi, faktor *motivator* yang bersifat *intrinsic* seperti keseimbangan kehidupan kerja-pribadi, otonomi dan makna kerja berperan sebagai pendorong kepuasan yang mendalam dan berkelanjutan, memungkinkan karyawan mencapai aktualisasi diri dan keharmonisan hidup. Di sisi lain, faktor *hygiene* yang bersifat *extrinsic* seperti beban kerja, kompleksitas tugas dan kejelasan peran berfungsi sebagai fondasi dasar yang harus dipenuhi untuk mencegah ketidakpuasan. Ketika faktor *hygiene* dikelola dengan baik dan faktor *motivator* diperkuat, tercipta lingkungan kerja yang tidak hanya bebas dari tekanan berlebihan tetapi juga mampu mendorong karyawan untuk berkembang dan menemukan kepuasan sejati dalam pekerjaan mereka.

#### **2.1.2.3. Indikator *Job satisfaction***

Menurut (Darmawan & Dwirianto, 2023) terdapat indikator kepuasan kerja, antara lain:

- 1) Isi pekerjaan, yaitu penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan.
- 2) Organisasi dan manajemen, yaitu mampu memberikan situasi kerja yang stabil untuk memberikan kepuasan kerja kepada karyawan.
- 3) Gaji, jumlah penghargaan gaji sesuai dengan kontribusi pekerjaan yang dirasakan adil.

Sedangkan Menurut (Napitupulu, 2022) indikator kepuasan kerja antara lain:

- 1) Pekerjaan itu sendiri (*The Work Itself*)  
Bagaimana pekerjaan dianggap menantang, bermakna, sesuai keterampilan dan memberikan kesempatan untuk berkreasi serta berkembang.

2) Gaji atau Upah (*Pay/Salary*)

Seberapa sesuai tingkat keadilan untuk kesesuaian gaji dengan beban kerja, kebutuhan hidup dan standar pasar.

3) Pengawasan (*Supervision*)

Pengawasan diukur melalui kualitas hubungan antara karyawan dan atasan yang tercermin dari sikap atasan yang adil, suportif dan kompeten. Selain itu, pengawasan juga mencerminkan peran organisasi dan manajemen dalam menunjukkan kepedulian terhadap karyawan, khususnya dalam mengatur beban kerja, fleksibilitas waktu serta keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi sehingga karyawan dapat menjalankan perannya secara optimal tanpa mengabaikan kesejahteraan personal.

### **2.1.3. *Emotional Intelligence* (Kecerdasan Emosional)**

#### **2.1.3.1. Pengertian *Emotional Intelligence***

Berdasarkan dari teori asas (Mayer, J. D., & Salovey, 1990) mendefinikan kecerdasan emosional adalah:

*“The subset of social intelligence that involves the ability to monitor one’s own and others’ feelings and emotions, to discriminate among them, and to use this information to guide one’s thinking and actions.”* Artinya, kecerdasan emosional adalah bagian dari kecerdasan sosial yang mencakup kemampuan seseorang untuk memantau perasaan diri dan orang lain, membedakan berbagai emosi tersebut serta menggunakan informasi emosi itu untuk membimbing pikiran dan tindakan. Konsep ini menekankan bahwa emosi bukan hanya sesuatu yang dirasakan

melainkan juga sumber informasi penting yang dapat membantu individu dalam berpikir, mengambil keputusan dan menjalin hubungan sosial.

Sedangkan (Chaidir & Irawan, 2024) menjelaskan model empat cabang dari kecerdasan emosional yang mencakup kemampuan mengenali emosi, menggunakan emosi untuk memfasilitasi pemikiran, memahami dinamika emosi serta mengelola emosi secara efektif. Dengan demikian, kecerdasan emosional menurut mereka bukan hanya pengendalian perasaan tetapi sebuah kecakapan kognitif-afektif yang memungkinkan seseorang memahami dirinya dan orang lain secara lebih mendalam serta merespons situasi sosial dengan cara yang lebih adaptif.

Berdasarkan (Cannavaro et al., 2024) mengenai kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) menjelaskan bahwa *emotional intelligence* adalah kemampuan seseorang untuk mengenali, memahami dan mengelola emosi dirinya sendiri, sekaligus mengenali, memahami serta memengaruhi emosi orang lain. Pada teori ini menjelaskan pula bahwa kecerdasan emosional lebih menentukan kesuksesan seseorang dibandingkan kecerdasan intelektual (*IQ*) karena emosi berperan langsung dalam cara individu berpikir, berkomunikasi, mengambil keputusan dan membangun hubungan.

Menurut (Mustofa et al., 2025) yang mendefinisikan *Bar'On Model* mengenai kecerdasan emosional sosial sebagai serangkaian kemampuan, kompetensi dan keterampilan nonkognitif yang memengaruhi kemampuan seseorang untuk memahami dan mengekspresikan diri, memahami orang lain dan

berhubungan dengan mereka serta menghadapi tuntutan, tekanan dan tantangan dalam kehidupan sehari-hari. Dengan kata lain, kecerdasan emosional menurut *Bar-On Model* tidak hanya berfokus pada pengolahan emosi internal tetapi juga menekankan aspek sosial, yaitu bagaimana individu mampu menjalin hubungan yang sehat, adaptif dan produktif dengan lingkungannya.

Menurut pendapat (Hidayatullah, 2021) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif memanfaatkan kekuatan serta kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh. Dengan kata lain emosi bukan hanya perasaan tetapi juga energi yang dapat menggerakkan perilaku, data yang memberi informasi penting, jembatan untuk membangun hubungan serta alat untuk memengaruhi orang lain secara positif. Berdasarkan penelitian (Husain, 2022) terdapat empat pilar kecerdasan emosional, yaitu *emotional literacy* (mengenali dan mengekspresikan emosi secara tepat), *emotional fitness* (menjaga keseimbangan dan ketahanan emosi), *emotional depth* (menemukan makna dari pengalaman emosional) dan *emotional alchemy* (mentransformasi emosi menjadi kekuatan positif untuk perubahan).

Dari berbagai pendapat yang telah dijabarkan sebelumnya sehingga dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan seperangkat kemampuan untuk mengenali, memahami, mengelola dan memanfaatkan emosi secara adaptif baik dalam diri sendiri maupun dalam hubungan dengan orang lain. Konsep ini mencakup kesadaran diri, pengelolaan diri, motivasi, empati serta keterampilan sosial yang berpengaruh terhadap keberhasilan hidup. Kecerdasan emosional juga

dipahami sebagai kombinasi kemampuan emosional dan sosial yang mendukung adaptasi serta kesejahteraan individu sekaligus keterampilan praktis untuk mengelola emosi agar dapat mengurangi stres, membangun hubungan yang sehat dan meningkatkan efektivitas kerja. Kemudian, kecerdasan emosi dipandang sebagai energi, informasi, koneksi dan pengaruh yang dapat dimanfaatkan dalam kepemimpinan dan organisasi. Dengan demikian, kecerdasan emosional dapat disimpulkan sebagai kemampuan untuk mengintegrasikan emosi dengan pikiran dan tindakan sehingga menjadi kekuatan positif bagi diri sendiri, hubungan sosial dan pengembangan karir dalam pekerjaan.

#### **2.1.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Emotional Intelligence***

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi *emotional intelligence* dari beberapa ahli antara lain :

##### **1. Kapasitas Pemulihan Emosional (*Emotional Recovery Capacity*)**

Kapasitas pemulihan emosional menggambarkan kemampuan individu untuk mengembalikan energi fisik dan psikologis setelah menghadapi tuntutan pekerjaan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa melepaskan diri dari beban pekerjaan (*psychological detachment*) pada waktu istirahat berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan emosional dan penurunan tingkat kelelahan (Baktash & Pütz, 2025). Dukungan pemulihan dari lingkungan kerja seperti fleksibilitas jadwal dan interaksi positif dengan atasan, juga memperkuat kemampuan pemulihan pasca-kerja (Sonnetag et al., 2024). Selain itu, mekanisme pemulihan emosional mampu menjaga stabilitas emosional terhadap tekanan pekerjaan dan keseimbangan kehidupan kerja (Sousa & Da Silva, 2025).

## 2. Pengalaman Emosional yang Beragam (*Diverse Emotional Experiences*)

Dari penelitian (Sudiro et al., 2023) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional berkembang melalui pengalaman sosial, pembelajaran reflektif serta interaksi yang berulang dalam berbagai konteks kehidupan termasuk pekerjaan dan lingkungan sosial yang lebih luas. Dengan demikian, keberagaman pengalaman emosional individu berkontribusi pada peningkatan kemampuan dalam memahami dan merespons emosi secara adaptif. Begitu pula dengan (Ashforth et al., 2000) menjelaskan keterlibatan dalam berbagai situasi sosial dan emosional memperkaya “kamus emosional” individu, meningkatkan kemampuan memahami dan merespons emosi secara adaptif.

## 3. Keadaan Psikologis Positif (*Positive Psychological State*)

Berdasarkan (Tjimuku et al., 2025) menyatakan bahwa pekerja yang lebih sering merasakan pengalaman emosional positif memiliki kecerdasan emosional yang lebih kuat, kemampuan pemecahan masalah interpersonal yang lebih kreatif, serta kesadaran sosial yang lebih tinggi sehingga dapat membuat keseimbangan hidup dan kerja menjadi harmonis.

## 4. Kualitas Hubungan Interpersonal (*Quality of Interpersonal Relationships*)

Keseimbangan kehidupan kerja memberi kesempatan bagi individu untuk mengalokasikan waktu, perhatian dan energi pada hubungan interpersonal yang bermakna, baik dalam lingkungan pekerjaan, keluarga maupun sosial. Hubungan sosial yang sehat terbukti berkontribusi pada penguatan empati, kemampuan

mendengarkan secara mendalam serta *sensitivitas* dalam memahami kebutuhan emosional orang lain komponen penting dalam *emotional intelligence*. Kualitas hubungan interpersonal berperan penting sebagai fondasi perkembangan kecerdasan emosional dalam konteks keseimbangan hidup dan tuntutan pekerjaan. Bukti empiris dari penelitian (Olasupo et al., 2021) menunjukkan bahwa kualitas hubungan sosial yang tinggi berkaitan dengan tingginya tingkat *emotional intelligence*.

#### 5. Deplesi Sumber Daya Kognitif (*Cognitive Resource Depletion*)

Deplesi sumber daya kognitif muncul ketika individu menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi dan berulang sehingga menguras kapasitas mental seperti *working memory*, perhatian dan fungsi eksekutif yang berperan dalam pengaturan emosi. Dalam perspektif teori *ego-depletion* (Baumeister, 2024) kemampuan regulasi diri dan pengelolaan emosi bersifat terbatas dan dapat melemah ketika energi mental dikonsumsi oleh tekanan pekerjaan yang intens. Menurut (Bishara, S., Karami & Peled, 2021) beban kognitif yang berlebihan juga menghambat kemampuan individu dalam memproses informasi emosional secara optimal.

#### 6. Kualitas Interaksi Sosial (*Quality of Social Interaction*)

Kualitas interaksi sosial merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi perkembangan kecerdasan emosional. Ketika keseimbangan hidup berada pada kondisi optimal, individu memiliki ruang untuk membangun hubungan interpersonal yang bermakna, baik dalam konteks keluarga, sosial maupun

pekerjaan. Menurut (Olasupo et al., 2021) interaksi sosial yang suportif telah terbukti meningkatkan kemampuan empati, pengelolaan emosi dan sensitivitas interpersonal. Penelitian terbaru (Hidalgo-Fuentes et al., 2024) juga menunjukkan bahwa dukungan sosial yang memadai dapat berperan sebagai pelindung dalam menjaga stabilitas emosi dan meningkatkan kecerdasan emosional terutama pada individu yang menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi.

#### 7. Reaktivitas Emosional (*Emotional Reactivity*)

Menurut (Sarmiento et al., 2024) menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan yang berlebihan mengubah pola pengambilan keputusan dari yang fleksibel dan terarah menjadi respons yang kaku, dimana individu lebih bergantung pada kebiasaan otomatis daripada pertimbangan rasional. Ketergantungan pada sistem pemrosesan reaktif akibat beban kerja berlebihan ini dapat mengurangi kemampuan dalam mengelola diri.

Di sisi lain, keseimbangan antara kehidupan kerja dan personal memberikan ruang bagi individu untuk mengembangkan mekanisme regulasi emosi yang lebih matang dan mengurangi reaktivitas emosional. Penelitian (Jiang et al., 2024) membuktikan bahwa strategi *cognitive reappraisal* yaitu cara individu mereinterpretasi situasi penuh tekanan mampu menetralkan dampak negatif tekanan waktu dengan menurunkan intensitas reaksi emosional dan mengurangi ketergantungan pada emosi dalam proses pengambilan keputusan. Sedangkan penelitian (Freedman et al., 2025) memperkuat argumen ini dengan menunjukkan bahwa tekanan berkelanjutan dari ketidakseimbangan hidup mengganggu

kemampuan individu untuk mengintegrasikan aspek kognitif dan emosional secara seimbang, terutama pada mereka yang memiliki kecerdasan emosional rendah.

### **2.1.3.3.Indikator *Emotional intelligence***

Berdasarkan penelitian (Antonopoulou, 2024) terdapat lima indikator kecerdasan emosional, yaitu:

#### 1) Kesadaran Diri (*Self-Awareness*)

Kesadaran diri adalah kemampuan mengenali dan memahami perasaan diri sendiri termasuk menyadari pengaruh emosi terhadap pikiran dan perilaku. Individu yang memiliki kesadaran diri tinggi mampu mengenali kekuatan, kelemahan, nilai dan tujuan pribadinya serta menggunakan pemahaman ini untuk membuat keputusan yang lebih bijak.

#### 2) Pengendalian Diri (*Self-Regulation*)

Pengendalian diri adalah kemampuan mengelola emosi, dorongan hati serta menyesuaikan diri dengan situasi yang berubah. Indikator ini mencakup kemampuan menahan amarah, mengendalikan impuls, bersikap tenang di bawah tekanan serta mampu berpikir jernih sebelum bertindak.

#### 3) Motivasi (*Self-Motivation*)

Motivasi dalam kecerdasan emosional berarti dorongan dari dalam diri untuk mencapai tujuan, mempertahankan optimisme dan berkomitmen meski menghadapi kesulitan. Individu dengan motivasi tinggi tidak mudah menyerah, mampu menunda kepuasan sesaat dan fokus pada pencapaian jangka panjang.

#### 4) Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan memahami perasaan, kebutuhan dan perspektif orang lain. Indikator ini membuat seseorang peka terhadap isyarat sosial dan emosional serta mampu menempatkan diri pada situasi orang lain. Empati menjadi dasar penting dalam membangun hubungan interpersonal yang sehat.

#### 5) Keterampilan Sosial (*Social Skills*)

Keterampilan sosial adalah kemampuan menjalin, membina dan mengelola hubungan dengan orang lain secara efektif. Hal ini mencakup komunikasi yang baik, kemampuan memimpin, bekerja sama, mempengaruhi orang lain serta menyelesaikan konflik.

Indikator kecerdasan emosional berdasarkan dalam *Ability Model (Four Branch Model of Emotional intelligence)* pada penelitian (Husain, 2022). Model ini terdiri atas empat indikator utama yang disebut *branches*, yaitu:

##### 1) Mengenal Emosi (*Perceiving Emotions*)

Kemampuan mengenali dan memahami emosi pada diri sendiri maupun orang lain. Hal ini mencakup keterampilan membaca ekspresi wajah, bahasa tubuh, intonasi suara serta menyadari perasaan internal. Kemampuan ini menjadi dasar bagi kecerdasan emosional karena tanpa pengenalan yang akurat terhadap emosi, sulit bagi seseorang untuk mengelolanya atau merespons orang lain dengan tepat.

2) Menggunakan Emosi untuk Memfasilitasi Pikiran (*Using Emotions to Facilitate Thought*)

Kemampuan memanfaatkan emosi untuk mendukung proses berpikir, pemecahan masalah dan kreativitas. Emosi positif dapat memperluas cara berpikir dan meningkatkan fleksibilitas kognitif sementara emosi negatif tertentu dapat membantu seseorang lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan. Dengan demikian, emosi dipandang bukan sebagai pengganggu melainkan sebagai sumber informasi yang dapat memperkaya penalaran.

3) Memahami Emosi (*Understanding Emotions*)

Kemampuan menganalisis dan memahami dinamika emosi. Ini mencakup keterampilan mengenali hubungan antar emosi, memahami penyebab timbulnya emosi serta memprediksi bagaimana emosi dapat berubah dari waktu ke waktu. Seseorang mampu memahami bahwa rasa frustrasi bisa berkembang menjadi kemarahan atau kesedihan bisa berubah menjadi penerimaan. Pemahaman ini memungkinkan individu merespons emosi dengan lebih tepat.

4) Mengelola Emosi (*Managing Emotions*)

Kemampuan mengatur emosi dalam diri sendiri maupun orang lain secara efektif. Pada tingkat intrapersonal ini berarti mampu mengendalikan impuls, menjaga keseimbangan emosional dan memotivasi diri dalam menghadapi tekanan. Pada tingkat interpersonal ini mencakup kemampuan membantu

orang lain mengelola emosi mereka, membangun hubungan yang harmonis serta menyelesaikan konflik.

#### **2.1.4. *Work-Life Balance* (Keseimbangan Kehidupan dan Kerja)**

##### **2.1.4.1. Pengertian *Work-Life Balance***

Berdasarkan teori asas menurut (Clark, 2000) *work-life balance* dapat dipahami sebagai keadaan ketika individu mampu mengatur, menegosiasi dan menjaga batas antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi melalui pengelolaan struktur waktu, ruang serta aturan peran sehingga aktivitas dalam kedua peran dapat berjalan agar terhindar dari masalah.

Sedangkan menurut (Inegbedion, 2024) *work-life balance* merupakan kondisi keseimbangan yang secara sadar diupayakan individu dalam mengelola tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan pribadi agar keduanya dapat dijalankan secara efektif dan harmonis. Keseimbangan ini melibatkan kemampuan mengatur waktu, energi serta perhatian antara tugas profesional, aktivitas rumah tangga dan peran keluarga sehingga tidak ada satu aspek kehidupan yang terlalu mendominasi atau mengganggu aspek lainnya.

Penelitian lain dari (Susilawati et al., 2025) *work-life balance* adalah keadaan di mana individu mampu mengelola dan membagi waktu, energi dan perhatian secara proporsional antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi sehingga keduanya dapat berjalan selaras.

Menurut (Nurendra & Saraswati, 2023) *work-life balance* merupakan keadaan di mana seseorang dapat mengatur serta menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara proporsional sehingga tidak ada yang mendominasi dan menimbulkan tekanan atau gangguan psikologis. Kondisi ini mencerminkan kemampuan individu dalam menjalankan tanggung jawab kerja tanpa mengabaikan peran sosial maupun kebutuhan personal.

Sehingga dari berbagai pengertian menurut para ahli diatas *work-life balance* merupakan suatu kondisi keseimbangan yang secara sadar diupayakan individu dalam mengelola tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi melalui pengaturan waktu, energi, perhatian serta batasan peran agar kedua domain tersebut dapat berjalan selaras tanpa saling mengganggu. Keseimbangan ini tercermin melalui kemampuan individu mengelola struktur kerja, memenuhi kewajiban rumah tangga dan mempertahankan fungsi sosial serta kesejahteraan psikologis, sehingga tidak ada satu aspek kehidupan yang mendominasi ataupun menimbulkan tekanan yang berdampak negatif pada kehidupan dan pekerjaan.

#### **2.1.4.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Work-Life Balance***

Menurut (Mahardika et al., 2022) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi *work-life balance* antara lain :

##### **1. Faktor Individu**

- a. Kepribadian (*Personality*): Karakter individu terhadap interaksi dengan orang lain serta lingkungannya. Misalnya orang yang *ekstrovert* (aktif dan mudah bergaul) biasanya lebih mudah membangun dukungan sosial sehingga konflik antara kerja dan keluarga bisa lebih ringan. Orang dengan

sifat *neurotis* (mudah cemas, khawatir, tegang) lebih rentan mengalami benturan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

- b. Kesejahteraan psikologis (*Psychological well-being*): Orang dengan optimisme, penerimaan diri dan kepuasan hidup yang tinggi cenderung lebih mampu menyeimbangkan pekerjaan dengan kehidupan pribadi.
- c. Kecerdasan Emosional (*Emotional intelligence*): Kemampuan mengenali, mengatur dan mengekspresikan emosi membantu individu menghadapi tekanan kerja sehingga tidak terlalu mengganggu kehidupan pribadi.

## 2. Faktor Organisasi (*Organisational Factor*)

### a. Pengaturan Kerja (*Work Arrangement*)

Fleksibilitas terhadap aturan jam kerja, opsi kerja *work from anywhere* dapat mengurangi konflik keluarga dan pekerjaan serta meningkatkan kepuasan.

### b. Kebijakan & program WLB (*Work-life balance Policies and Programs*)

Organisasi yang punya kebijakan cuti melahirkan, dukungan pengasuhan anak atau program kesehatan mental membantu karyawan menjaga keseimbangan.

### c. Dukungan atasan dan rekan kerja (*Work Support*)

Lingkungan kerja yang suportif mengurangi stres dan memberi rasa aman bagi karyawan.

### d. Stres kerja (*Job Stress*)

Tekanan berlebihan, beban kerja tinggi, atau peran yang tidak jelas sering kali merusak keseimbangan hidup.

e. Teknologi (*Techology*)

Dengan adanya teknologi dapat memberikan dampak positif dan negatif. Di satu sisi teknologi memudahkan kerja fleksibel. Namun di sisi lain bisa membuat pekerjaan "mengikuti" karyawan sampai ke rumah sehingga beban kerja terus dapat dirasakan individu.

f. Peran (*Role Related Factors*)

Tuntutan peran kerja, keluarga dan sosial yang memengaruhi *work-life balance*. Beban berlebih dapat menimbulkan konflik atau kelebihan peran namun peran ganda juga bisa saling memperkaya bila dikelola dengan baik.

3. Faktor Sosial

Faktor sosial berkaitan dengan lingkungan terdekat seseorang khususnya keluarga dan masyarakat sekitar antara lain:

a. Tanggung Jawab Pengasuhan Anak (*Child Responsibility*)

Jumlah anak dan usia anak sangat memengaruhi *work-life balance* (WLB). Orang tua dengan anak kecil atau lebih banyak tanggungan cenderung lebih sulit menjaga keseimbangan karena tuntutan rumah tangga dan emosional lebih tinggi.

b. Dukungan Keluarga (*Family Support*)

Dukungan dari pasangan, orang tua atau anggota keluarga lain sangat berpengaruh. Dukungan ini bisa berupa bantuan langsung (misalnya menjaga anak) atau dukungan emosional (memberi pengertian dan semangat). Dukungan keluarga membantu mengurangi konflik kerja dan keluarga.

c. Dukungan Sosial (*Social Support*)

Selain keluarga inti jaringan sosial seperti teman atau komunitas juga berperan. Dukungan sosial memberikan rasa aman, membantu mengurangi stres dan meningkatkan kualitas hidup

4. Faktor Lainnya (*Other Societal Factors*)

- a. Demografi (*Demographic*): Usia, jenis kelamin, status pernikahan, pendapatan, jumlah tanggungan hingga jenis pekerjaan memengaruhi tingkat keseimbangan. Pada ibu tunggal atau pekerja berpenghasilan rendah cenderung lebih sulit menyeimbangkan kerja dan keluarga.
- b. Kondisi Masyarakat (*Societal Conditions*): Globalisasi, perubahan teknologi dan pergeseran demografi tenaga kerja menambah tantangan bagi individu untuk menjaga WLB.
- c. Pendapatan & status pekerjaan (*Income of Employees*): Karyawan dengan pendapatan rendah atau yang bekerja di sektor tertentu lebih rentan menghadapi kesulitan menjaga keseimbangan.

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli di bawah ini terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi *work-life balance* antara lain:

1) *Work to Family Conflict (WFC)*

Menurut (Sampurna, 2023) konflik ini terjadi ketika tuntutan pekerjaan mengganggu peran dalam keluarga. Jam kerja panjang, lembur atau tekanan pekerjaan menyebabkan seseorang kekurangan waktu dan energi untuk keluarga.

2) *Family to Work Conflict (FWC)*

Menurut (Sampurna, 2023) konflik ini muncul ketika kewajiban atau masalah keluarga mengganggu peran di tempat kerja. Mengurus anak sakit atau konflik rumah tangga yang mengurangi konsentrasi dan kinerja di kantor.

3) *Work to Family Enrichment (WFE)*

Menurut (Kawakita & Hosoda, 2024) *work to family enrichment* adalah faktor positif dimana pengalaman kerja justru meningkatkan kualitas kehidupan keluarga. Keterampilan komunikasi atau *problem solving* yang dipelajari di kantor dapat memperbaiki hubungan dengan pasangan dan anak.

4) *Family to Work Enrichment (FWE)*

Menurut (Kawakita & Hosoda, 2024) *family to work enrichment* merupakan pengalaman positif dari keluarga juga dapat mendukung pekerjaan. Dukungan emosional dari pasangan, aktivitas keluarga yang menyenangkan atau stabilitas rumah tangga.

#### **2.1.4.3. Indikator *Work-life Balance***

Menurut (Rahmayati, 2021) terdapat 3 indikator pada *work-life balance* antara lain:

1) Keseimbangan Waktu (*Time Balance*)

Berhubungan dengan jumlah waktu yang dibagi individu dalam hal untuk bekerja maupun tanggung jawab terhadap peran diluar pekerjaan.

2) Keseimbangan Keterlibatan (*Involvement Balance*)

Menyangkut pada keterlibatan tingkat psikologis (energi, perhatian, emosi) yang terbagi antara pekerjaannya maupun kehidupan diluar pekerjaannya.

3) Keseimbangan Kepuasan (*Satisfaction Balance*)

Merujuk pada tingkat kepuasan individu dalam pekerjaan maupun diluar pekerjaan. Kepuasan yang akan seimbang saat individu dapat menjalankan dengan baik setiap tugas pekerjaan maupun peran tanggung jawab dikehidupan pribadinya. Tingkat kepuasan ini terpenuhi keduanya bukan hanya salah satunya.

Sedangkan menurut (Susilaningrum & Wijono, 2023) terdapat 4 indikator pada *work-life balance* antara lain:

1) *Work Interference with Personal Life (WIPL)*

Mengacu pada sejauh mana pekerjaan dapat memberikan pengaruh pada kehidupan pribadi individu. Pengaruh dari pekerjaan seperti gangguan yang berupa keterbatasan waktu, kelelahan fisik maupun stres yang terbawa ke rumah sehingga individu kesulitan menjalankan peran pribadinya.

2) *Personal Life Interference with Work (PLIW)*

Mengacu pada sejauh mana kehidupan pribadi dapat memberikan pengaruh pada pekerjaan. Pengaruh dari kehidupan pribadi terhadap beban peran keluarga seperti mengurus anak kecil, anggota keluarga sakit atau masalah rumah tangga bisa mengurangi fokus dan kinerja di kantor.

3) *Personal Life Enhancement of Work (PLEW)*

Mengacu pada sejauh mana kehidupan pribadi dapat memberikan pengaruh dalam peningkatan hasil pada pekerjaan. Dukungan keluarga, relasi sosial yang

sehat atau aktivitas rekreasi dapat meningkatkan energi, motivasi, dan hasil kerja.

#### 4) *Work Enhancement of Personal Life (WEPL)*

Mengacu pada sejauh mana pekerjaan dapat memberikan pengaruh dalam meningkatkan kualitas kehidupan pribadi individu. Pengalaman kerja, keterampilan, penghasilan dan bahkan energi positif yang diperoleh dari pekerjaan dapat meningkatkan kualitas hidup di rumah.

### **2.1.5. *Workload* (Beban Kerja)**

#### **2.1.5.1. Pengertian *Workload***

Menurut (E. P. Rahayu & Rosdiana, 2025) menyatakan metode NASA-TLX (*National Aeronautics and space administration tax load index*) beban kerja (*workload*) bukan hanya soal banyaknya tugas yang harus diselesaikan tetapi lebih pada bagaimana seseorang merasakan tuntutan mental, fisik, waktu, usaha hingga rasa frustrasi ketika bekerja. *Workload* dipandang sebagai pengalaman yang bersifat subjektif dan multidimensi karena setiap individu bisa merasakan beban yang berbeda meskipun jenis pekerjaannya sama. Konsep ini menekankan bahwa memahami *workload* membutuhkan perhatian tidak hanya pada jumlah pekerjaan tetapi juga pada kualitas tuntutan yang dihadapi pekerja serta bagaimana mereka merasakannya.

Sedangkan menurut (Fikriando, 2024) beban kerja dapat dipahami sebagai tingkat jumlah pekerjaan dan tuntutan yang harus dipikul oleh individu dalam jabatannya meliputi volumenya, kecepatan penyelesaian dan standar waktu yang

berlaku. Apabila beban kerja melebihi kapasitas mengenai pengelolaan waktu, energi dan perhatian maka individu akan mengalami tekanan pekerjaan..

Menurut (Bakker & de Vries, 2021) beban kerja merupakan salah satu bentuk tuntutan pekerjaan. Ketika karyawan mengalami paparan berlebihan terhadap beban kerja dalam periode yang berkelanjutan, hal ini dapat menyebabkan kelelahan kronis dan karyawan cenderung melakukan penarikan diri secara psikologis dari aktivitas pekerjaan mereka.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka *workload* (beban kerja) dapat dimaknai sebagai keseluruhan tuntutan pekerjaan yang dialami individu baik secara fisik, mental maupun emosional. Beban kerja tidak hanya diukur dari jumlah tugas yang harus diselesaikan melainkan juga dari kualitas tuntutan yang dihadapi pekerja serta bagaimana individu merasakannya. Konsep ini bersifat multidimensi dan subjektif sebab setiap orang dapat merasakan beban yang berbeda meskipun jenis pekerjaannya sama. Secara objektif, beban kerja berkaitan dengan volume pekerjaan dan waktu standar yang ditetapkan. Dari sisi kognitif beban kerja erat kaitannya dengan keterbatasan kapasitas sumber daya mental yang dimiliki manusia dalam membagi perhatian pada berbagai tugas. Jika beban yang diterima melebihi kemampuan individu hal tersebut dapat menimbulkan ketegangan maupun stres. Dengan demikian beban kerja mencerminkan kombinasi antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu dalam mengelolanya.

#### **2.1.5.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Workload***

Menurut (Bakker & de Vries, 2021) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi *workload* (beban kerja) antara lain:

### 1) *Job Demands* (Tuntutan Perkerjaan)

*Job demands* adalah tuntutan pekerjaan yang mengharuskan karyawan mengeluarkan upaya fisik, kognitif maupun emosional secara berkelanjutan. Tuntutan ini mencakup banyaknya tugas yang harus diselesaikan, tekanan waktu, kerumitan pekerjaan hingga beban emosional saat berhadapan dengan rekan yang lain. Jika tuntutan ini terlalu tinggi tanpa dukungan yang memadai maka karyawan akan mengalami stres, kelelahan dan pada akhirnya *burnout* (kelelahan).

### 2) *Job Resources* (Sumber Daya Pekerjaan)

*Job resources* adalah aspek fisik, sosial, maupun organisasi yang tersedia untuk membantu karyawan mencapai tujuan kerjanya. Sumber daya ini bisa berupa dukungan rekan kerja atau atasan dalam kebebasan mengambil keputusan, umpan balik yang jelas mengenai hasil kerja, kejelasan peran mengenai tugas dan tanggung jawab pekerjaan serta peluang pengembangan karir. Ketersediaan sumber daya perkerjaan akan mengurangi beban kerja yang dirasakan, meningkatkan motivasi, dan mendorong keterlibatan kerja, bahkan ketika tuntutan pekerjaan tinggi.

### 3) *Personal Resources* (Sumber Daya Individu)

*Personal resources* mencakup keyakinan individu seperti *self-efficacy* (kemampuan sendiri), optimisme dan resiliensi (kemampuan untuk beradaptasi dalam tekanan) yang dapat memperkuat daya tahan terhadap stres. Pekerja yang memiliki tingkat *personal resources* tinggi cenderung lebih mampu melihat beban kerja sebagai tantangan yang dapat diatasi bukan ancaman sehingga dampak negatif dari *job demands* dapat ditekan.

#### 4) *Organizational Context* (Konteks Organisasi)

Faktor organisasi dan lingkungan kerja juga berperan penting dalam membentuk beban kerja. Budaya kerja yang kompetitif, gaya kepemimpinan yang otoriter atau iklim organisasi yang kurang suportif dapat memperkuat efek negatif tuntutan pekerjaan. Organisasi dengan budaya kolaboratif, kepemimpinan suportif, dan sistem kerja yang adil akan membantu mengurangi beban kerja yang dirasakan karyawan.

Selain faktor-faktor yang sudah disebutkan diatas menurut (Zhao et al., 2024) berdasarkan *job characteristics model* beban kerja tidak hanya ditentukan oleh jumlah tugas yang diterima, tetapi juga oleh karakteristik pekerjaan yang melekat pada jabatan tersebut. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi *workload* (beban kerja) antara lain:

- 1) *Skill Variety*, yaitu sejauh mana suatu pekerjaan menuntut individu menggunakan berbagai keterampilan, kemampuan dan talenta. Pekerjaan yang menuntut variasi keterampilan tinggi dapat membuat tugas terasa lebih menantang dan bermakna sehingga menurunkan kejenuhan meskipun beban kerja besar. Pekerjaan dengan keterampilan terbatas dapat menimbulkan persepsi beban kerja monoton dan membosankan.
- 2) *Task Identity*, yakni tingkat sejauh mana suatu pekerjaan mengharuskan individu menyelesaikan satu unit pekerjaan yang utuh dari awal hingga akhir. Pekerjaan yang memberikan identitas tugas yang jelas cenderung meningkatkan kepuasan *intrinsic* dan mengurangi perasaan terbebani karena pekerja dapat melihat hasil konkret dari usaha yang dilakukan.

- 3) *Task Significance*, yaitu besarnya dampak pekerjaan terhadap kehidupan orang lain baik di dalam maupun di luar organisasi. Semakin besar signifikansi pekerjaan semakin bermakna beban kerja yang dirasakan sehingga meskipun tuntutan tinggi, pekerja lebih mudah menerima beban tersebut sebagai sesuatu yang positif.
- 4) *Autonomy*, yakni tingkat kebebasan dan keleluasaan individu dalam menjadwalkan dan mengatur cara kerja. *Autonomy* yang tinggi membuat pekerja memiliki kendali terhadap pekerjaannya serta mengurangi persepsi beban kerja negatif. Namun rendahnya *autonomy* dapat meningkatkan perasaan terbebani karena pekerja merasa terikat oleh aturan yang kaku.
- 5) *Feedback*, yaitu sejauh mana pekerjaan memberikan informasi yang jelas dan langsung mengenai hasil kerja. Umpan balik yang baik membuat individu mampu mengevaluasi dan memperbaiki kinerjanya sehingga mengurangi ketidakpastian yang biasanya meningkatkan beban kerja psikologis.

#### **2.1.5.3. Indikator *Workload***

Menurut (Koesomowidjojo, 2017) terdapat indikator-indikator *workload* (beban kerja) antara lain:

##### 1) Target Yang Harus Dicapai

Target yang harus dicapai yang mencerminkan jumlah pekerjaan dan hasil kerja yang ditetapkan oleh organisasi dalam periode tertentu. Indikator ini berkaitan dengan tingkat kesesuaian antara target yang diberikan dengan kapasitas kerja individu, terutama dalam hal jumlah pekerjaan yang harus

diselesaikan. Semakin tinggi target yang ditetapkan maka semakin besar pula beban kerja yang dirasakan karyawan. Target yang realistis dan proporsional akan mendorong kinerja yang optimal sedangkan target yang terlalu tinggi dapat meningkatkan beban kerja dan menimbulkan tekanan dalam bekerja.

## 2) Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang mencerminkan tingkat kesulitan (kompleksitas dan tuntutan kognitif dalam pelaksanaan tugas. Indikator ini berkaitan dengan sejauh mana karyawan memahami tugas dan tanggung jawab yang diberikan serta kemampuan dalam menghadapi situasi kerja yang tidak terduga. Semakin tinggi tingkat kesulitan dan keragaman tugas yang dihadapi maka semakin tinggi pula kompleksitas pekerjaan yang dirasakan individu. Kondisi pekerjaan yang baik ditunjukkan oleh kemampuan karyawan dalam memahami uraian tugas secara menyeluruh dan menyelesaikan pekerjaan secara efektif.

## 3) Penggunaan Waktu

Tuntutan waktu diukur melalui indikator penggunaan waktu kerja yang menggambarkan tingkat tekanan dalam penyelesaian pekerjaan. Indikator ini menilai kesesuaian antara waktu yang tersedia dengan pekerjaan yang harus diselesaikan, termasuk efisiensi dalam memanfaatkan jam kerja dan kebutuhan akan waktu tambahan seperti lembur. Semakin terbatas waktu yang tersedia dibandingkan dengan tuntutan pekerjaan maka semakin tinggi tekanan waktu yang dirasakan individu. Penggunaan waktu yang optimal mencerminkan kemampuan karyawan dalam mengelola waktu kerja tanpa mengalami tekanan yang berlebihan.

Sedangkan menurut NASA-TLX dari penelitian (E. P. Rahayu & Rosdiana, 2025). Terdapat indikator yang mewakili beban kerja, antara lain:

1) *Mental Demand* (Tuntutan Mental)

*Mental demand* menggambarkan tingkat kompleksitas pekerjaan yang menuntut aktivitas kognitif seperti berpikir, menganalisis, mengingat serta mengambil keputusan. Pekerjaan dengan tingkat kesulitan tinggi, membutuhkan konsentrasi mendalam serta melibatkan pemecahan masalah dan pengolahan informasi dalam jumlah besar akan meningkatkan tuntutan mental individu. Semakin kompleks suatu pekerjaan, maka semakin tinggi pula beban kerja yang dirasakan secara psikologis.

2) *Physical Demand* (Tuntutan Fisik)

*Physical demand* yang mencerminkan besarnya aktivitas fisik yang harus dilakukan dalam menyelesaikan jumlah pekerjaan. Indikator ini tidak hanya berkaitan dengan penggunaan tenaga, kekuatan tubuh dan koordinasi gerak, tetapi juga mencerminkan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan secara fisik dalam periode tertentu. Jumlah tugas yang menuntut aktivitas fisik, seperti pekerjaan yang dilakukan secara berulang, berdurasi lama atau memerlukan tenaga yang besar maka semakin tinggi pula tuntutan fisik yang dirasakan individu. Dengan demikian, kuantitas tugas dipahami sebagai akumulasi pekerjaan yang berdampak pada peningkatan beban kerja fisik.

### 3) *Temporal Demand* (Tuntutan Waktu)

Tuntutan waktu diukur melalui indikator *temporal demand* yang menggambarkan tingkat tekanan waktu dalam penyelesaian pekerjaan. Indikator ini berkaitan dengan adanya batas waktu (*deadline*), kecepatan kerja yang dituntut serta keterbatasan waktu dalam menyelesaikan tugas. Semakin tinggi tekanan waktu yang dihadapi individu maka semakin besar pula beban kerja yang dirasakan karena individu dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan secara cepat dalam kondisi waktu yang terbatas.

## 2.2. Kajian Penelitian yang Relevan

Penelitian mengenai bagaimana pengaruh variabel independen yakni *work-life balance* dan *workload* terhadap variabel dependen *job satisfaction* dengan *emotional intelligence* sebagai variabel mediator yang telah dilakukan penelitian oleh para peneliti/ahli sebelumnya.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh (Darmawan & Dwirianto, 2023) yang berjudul Pengaruh Beban Kerja dan *Work-life balance* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

Mengingat kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang penting pada seorang pekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja yang optimal pada suatu organisasi/perusahaan maka penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini akan menggunakan judul penelitian “Pengaruh *Work-life balance* dan *Workload* terhadap *Job satisfaction* dengan *Emotional intelligence* sebagai mediator pada Ibu

Berkerja di Kota Medan” dengan menggunakan metode analisis yang berbeda yakni SmartPLS 3.0

Adapun penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya oleh beberapa penelitian terdahulu diantaranya adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
1	Nina Annisa, Jufrizen, Hazmanan Khair (2023)	Pengaruh <i>Leader Member Exchange</i> dan <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap <i>Job Satisfaction</i>	Independen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Leader Member Exchange</i> (X1)</li> <li>• <i>Perceived Organizational Support</i> (X2)</li> </ul> Dependen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Job Satisfaction</i> (Y)</li> </ul>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertukaran anggota pemimpin dan dukungan organisasi yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada Kantor PT Pelabuhan Indonesia (Persero) TPK Perawang.
2	Muskadi Sembiring, Jufrizen, Hasrudy Tanjung (2021)	Efek Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Motivasi Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	Independen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivasi (X1)</li> <li>• Kemampuan Kerja (X2)</li> </ul> Dependen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinerja Pegawai (Y)</li> </ul> Mediasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan Kerja (Z)</li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara langsung, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai kemampuan kerja

Lanjutan Tabel 2. 1 *Review Penelitian Terdahulu*

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
				berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, kepuasan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.
3	Jasman Saripuddin Hasibuan, Jufrizen, Salman Farisi (2025)	<i>Work-Life Balance dan Job Satisfaction Terhadap Organizational Citizenship Behavior</i> : Peran Mediasi <i>Work Engagement</i>	Independen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Work-Life Balance</i>(X1)</li> <li>• <i>Job Satisfaction</i> (X2)</li> </ul> Dependen : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)</li> </ul> Mediasi : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Work Engagement</i> (Z)</li> </ul>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan kerja berhubungan positif dan signifikan dengan keterlibatan karyawan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja, kepuasan kerja, dan keterlibatan karyawan secara signifikan berpengaruh positif terhadap perilaku sukarela organisasi. Selain itu, hasil penelitian

Lanjutan Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
				menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan memediasi pengaruh keseimbangan kehidupan kerja dan kepuasan kerja terhadap perilaku sukarela di beberapa Rumah Sakit Swasta Tipe B di Medan.
4	Jufrizen, Dedek Kurniawan, Lucy Ela Febrianti (2023)	<i>Work-Life Balance, Work Engagement, And In-Role Performance: Moderating Roles Of Self-Efficacy</i>	Independen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Work-Life Balance (X1)</i></li> <li>• <i>Work Engagement (X2)</i></li> <li>• <i>In-Role Performance (X3)</i></li> </ul> Mediasi : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Roles Of Self-Efficacy (Y)</i></li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh keseimbangan kerja-hidup terhadap kinerja dalam peran bersifat positif dan signifikan, pengaruh keseimbangan kerja-hidup terhadap keterlibatan kerja bersifat positif dan signifikan, pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja dalam peran bersifat positif dan signifikan, pengaruh keseimbangan kerja-hidup terhadap kinerja dalam peran yang dimediasi oleh keterlibatan kerja bersifat positif dan

Lanjutan Tabel 2. 1 *Review Penelitian Terdahulu*

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
				signifikan (menyiratkan bahwa keterlibatan kerja memediasi pengaruh keseimbangan kerja-hidup terhadap kinerja dalam peran). Pengaruh keseimbangan kerja-hidup terhadap keterlibatan kerja yang dimoderasi oleh efikasi diri bersifat positif dan signifikan (menunjukkan bahwa efikasi diri memoderasi pengaruh keseimbangan kerja-hidup terhadap keterlibatan kerja).
5	Siti Dela Sofila, Muhammad Irfan Nasution (2025)	Pengaruh <i>Workload</i> Dan <i>Work Stress</i> Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sumatera Utara	Independen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Workload</i> (X1)</li> <li>• <i>Work Stress</i> (X2)</li> </ul> Dependen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinerja Pegawai (Y)</li> </ul> Intervening: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan Kerja (Z)</li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>workload</i> secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sementara <i>work stress</i> terhadap kinerja pegawai berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Selain itu, kepuasan kerja terbukti memediasi hubungan antara

Lanjutan Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
				stres kerja terhadap kinerja.
6	Dhika Syahputra Darmawan, Sabarno Dwirianto (2023)	Pengaruh Beban Kerja, <i>Work-life balance</i> terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sabda Maju Bersama Pekanbaru	Independen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beban Kerja (X1)</li> <li>• <i>Wok-Life Balance</i> (X2)</li> </ul> Dependen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan Kerja (Y)</li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja, begitu juga dengan <i>work life balance</i> secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Sabda Maju
7	Ahmad Fathul Kair, Magito, Didin Hikmah Perkasa, Siti Annisa Wahdiniawati, Wenny Desty Febrian (2023)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi, dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja pada Yayasan Pengembangan Potensi Sumber Daya Pertahanan	Independen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecerdasan Emosional (X1)</li> <li>• Kompetensi (X2)</li> <li>• Budaya Organisasi (X3)</li> </ul> Dependen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan Kerja (Y)</li> </ul>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan
8	Jasman Saripuddin Hasibuan, Sri Fitri Wayhuni (2022)	<i>Emotional Intelligence &amp; Spiritual Leadership</i> terhadap <i>OCB</i> dengan <i>Job Satisfaction</i> sebagai Mediasi	Independen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Emotional Intelligence</i> (X1)</li> <li>• <i>Spiritual Leadership</i> (X2)</li> </ul> Dependen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>OCB</i> (Y)</li> </ul> Mediasi:	<i>Emotional Intelligence</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. <i>kepuasan kerja</i> memediasi sebagian hubungan antara <i>Emotional</i>

Lanjutan Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Job Satisfaction</i> (Z)</li> </ul>	<i>Intelligence</i> dan <i>OCB</i> .
9	Glorya Valensia Kumakauw, Lucky O.H. Dotulong, Indrie Debbie Palandeng (2024)	<i>The Influence of Work-life balance and Emotional intelligence on Job satisfaction of Married Employeed at PT. Bank Sulutgo Main Branch Manado</i>	Independen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Work-life balance</i> (X1)</li> <li>• <i>Emotional intelligence</i> (X2)</li> </ul> Dependen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Job satisfaction</i> (Y)</li> </ul>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Secara simultan <i>Work Life Balance</i> dan <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Job satisfaction</i> berpengaruh, <i>Work Life Balance</i> secara parsial berpengaruh signifikan terhadap <i>Job Satisfaction</i> , Secara parsial <i>Emotional Intelligence</i> signifikan mempengaruhi <i>Job Satisfaction</i>
10	Amelia Putri Nirmala, Fatul Hikmah (2022)	Hubungan Stres Kerja dan Beban Kerja dengan Kecerdasan Emosi Guru SLB di Kabupaten Batang	Independen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stres Kerja (X1)</li> <li>• Beban Kerja (X2)</li> </ul> Dependen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecerdasan Emosi (Y2)</li> </ul>	Hasil hipotesis menunjukkan nilai Signifikansi F charge sebesar $0,000 \leq 0,05$ , $R = 810$ yang berarti bahwa terdapat hubungan signifikan yang sangat kuat antara Stres Kerja dan Beban Kerja namun $R \text{ square} = 0,657$ , terdapat sumbangan dari variabel Stres Kerja dan Beban Kerja sebesar 60% terhadap Kecerdasan Emosi.

(Sumber:Data diolah Peneliti)

### 2.3. Kerangka Berpikir/Konseptual

#### a. Pengaruh *Work-life balance* (Keseimbangan Kehidupan Kerja) terhadap *Job satisfaction* (Kepuasan Kerja)

*Work-life balance* (WLB) merupakan suatu kondisi dimana individu mampu mengatur serta dapat menyeimbangkan peran antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara seimbang dan baik satu sama lain. Hal ini juga sependapat dengan (Wardani & Firmansyah, 2021) yang menjelaskan bahwa seorang pekerja yang memiliki *work-life balance* yang sejahtera dengan ditunjukkan dari dalam diri serta lingkungan kehidupan pribadinya maupun pekerjaannya.

Jika keseimbangan tersebut tidak tercapai karyawan akan rentan mengalami konflik peran dan kelelahan. Keseimbangan kehidupan kerja dapat diwujudkan jika karyawan cenderung memiliki kualitas hidup yang lebih baik, kesehatan yang terjaga serta merasa lebih bahagia dalam menjalani aktivitas sehari-hari.

Kepuasan kerja akan terwujud ketika karyawan mampu bekerja secara produktif serta harapan mereka dapat dipenuhi oleh perusahaan. Apabila atasan maupun rekan kerja tidak saling memberikan dukungan atau cenderung mengabaikan satu sama lain maka pelaksanaan pekerjaan menjadi terhambat, menimbulkan berbagai persoalan dan pada akhirnya berdampak pada penurunan kepuasan kerja karyawan (Harahap & Khair, 2019). Tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan berdampak pada meningkatnya *produktivitas*, loyalitas, keterikatan, dan komitmen terhadap organisasi sedangkan kepuasan kerja yang rendah sering

kali menimbulkan ketidakpuasan, penurunan kinerja hingga niat untuk keluar dari pekerjaan.

Hubungan antara *work-life balance* (WLB) dengan *job satisfaction* dapat dipahami dari perspektif keseimbangan peran yang dijalani karyawan. Ketika individu mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi potensi konflik peran akan berkurang yang akan membuat tingkat stres yang biasanya muncul akibat ketidakseimbangan dapat ditekan. Kondisi ini memberikan karyawan perasaan memiliki kontrol yang lebih besar terhadap kehidupannya, memperkuat aspek kesejahteraan psikologis serta menumbuhkan suasana emosional yang lebih positif. Dengan adanya keseimbangan tersebut, karyawan cenderung merasa dihargai, lebih nyaman dalam bekerja dan pada akhirnya merasakan kepuasan yang lebih tinggi terhadap pekerjaannya. Kegagalan dalam mencapai *work-life balance* sering kali menimbulkan tekanan yang berlebihan, perasaan terbebani hingga frustrasi. Situasi ini bukan hanya mengganggu stabilitas emosional tetapi juga mengurangi keterlibatan karyawan dalam pekerjaan yang akhirnya berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan kerja. Oleh karena itu, *work-life balance* dapat dipandang sebagai salah satu determinan penting dalam menciptakan kepuasan kerja yang berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*. Semakin baik keseimbangan kehidupan kerja yang dimiliki seorang karyawan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerjanya. Hal ini juga sejalan dengan pendapat (Shaleh &

Nuraini, 2021) yang menjelaskan bahwa *work-life balance* terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja yang mana karyawan yang mampu menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadinya terbukti memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi.

**b. Pengaruh *Workload* (Beban Kerja) terhadap *Job satisfaction* (Kepuasan Kerja)**

Menurut (Koesomowidjojo, 2017) beban kerja didefinisikan sebagai totalitas kegiatan atau penugasan yang dibebankan kepada individu atau unit organisasi untuk dikerjakan dalam kerangka waktu tertentu.

Sedangkan menurut (Hasibuan & Wahyuni, 2022) kepuasan kerja merupakan keadaan emosional positif yang timbul ketika individu menilai bahwa pengalaman kerja yang diterimanya telah memenuhi harapan, kebutuhan dan preferensi personal. Kondisi ini tercermin melalui munculnya perasaan nyaman, sikap positif terhadap pekerjaan maupun organisasi serta kesediaan untuk menjalankan tugas secara optimal.

Hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja dapat ditinjau dari sejauh mana tuntutan pekerjaan selaras dengan kapasitas individu. Beban kerja yang berlebihan sering kali menimbulkan ketegangan, kelelahan fisik maupun mental, serta rasa tertekan. Kondisi ini bukan hanya mengurangi energi dan fokus karyawan tetapi juga menurunkan motivasi sehingga berdampak negatif terhadap kepuasan kerja. Begitu juga ketika beban kerja yang diberikan bersifat proporsional, sesuai dengan kemampuan, keterampilan dan waktu yang tersedia,

karyawan dapat merasakan pencapaian dalam pekerjaannya. Situasi ini menumbuhkan rasa percaya diri, meningkatkan motivasi *intrinsic* serta memperkuat kepuasan kerja karena karyawan merasa dihargai dan mampu berkontribusi secara optimal. Hal ini juga sesuai hasil penelitian (N. M. F. Rahayu et al., 2024) membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Semakin tinggi beban kerja, semakin rendah tingkat kepuasan karena meningkatnya stres dan kelelahan. Perusahaan perlu mengelola beban kerja agar karyawan tetap seimbang dan puas dalam bekerja.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja bersifat signifikan namun arah pengaruhnya sangat ditentukan oleh tingkat kesesuaian antara beban tugas dengan kapasitas individu. Beban kerja yang proporsional cenderung memperkuat kepuasan kerja sedangkan beban yang berlebihan justru menjadi sumber stres dan menurunkan kepuasan. Manajemen organisasi perlu memperhatikan distribusi beban kerja agar tetap seimbang demi menjaga kepuasan serta kinerja karyawan secara berkelanjutan.

**c. Pengaruh *Work-life balance* (Keseimbangan Kehidupan Kerja) terhadap *Emotional intelligence* (Kecerdasan Emosional)**

Menurut (Darmawan & Dwirianto, 2023) *work-life balance* merupakan keadaan dimana individu mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara harmonis sehingga tidak ada peran yang saling mengganggu. Kondisi ini menunjukkan kemampuan karyawan dalam mengatur

waktu, energi dan komitmen antardomain secara proporsional sehingga kehidupan profesional dan personal dapat berjalan selaras.

Menurut (Hasibuan & Wahyuni, 2022) *emotional intelligence* merupakan kapasitas individu dalam mengenali, memahami dan mengatur emosi diri sendiri maupun orang lain secara efektif. Kemampuan ini membantu karyawan dalam merespons tuntutan pekerjaan, mempertahankan hubungan kerja yang positif serta mengelola tekanan emosional sehingga berkontribusi pada sikap dan perilaku kerja yang lebih adaptif dan produktif.

*Work-life balance* (WLB) dipandang sebagai kondisi ideal ketika individu mampu mengelola tuntutan pekerjaan dan kehidupan personal secara proporsional sehingga tercipta kesejahteraan psikologis. Keseimbangan ini memberikan kesempatan bagi karyawan untuk melakukan regulasi emosi, mengurangi stres kerja serta menjaga kualitas relasi interpersonal di dalam maupun di luar organisasi. Dari sudut pandang manajemen sumber daya manusia (SDM), WLB yang terjaga akan meningkatkan kapabilitas emosional karyawan, termasuk kemampuan mengendalikan diri, menumbuhkan empati dan membangun komunikasi efektif. Namun jika ada ketidakseimbangan antara peran kerja dan peran personal dapat menimbulkan tekanan psikologis, kelelahan (*burnout*) serta lemahnya keterampilan emosional dalam menghadapi dinamika sosial di tempat kerja. Secara teoritis dapat dijelaskan bahwa WLB berpengaruh positif terhadap *emotional intelligence*, dimana WLB yang baik akan mendukung pengelolaan emosi yang lebih efektif sehingga meningkatkan kecerdasan emosional individu. Artinya, terdapat pengaruh positif *work-life*

*balance* terhadap *emotional intelligence*, dimana semakin seimbang kehidupan kerja dan pribadi seseorang maka semakin baik pula kecerdasan emosional yang dimilikinya. Penjelasan diatas juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Hosanna Tiofanta Saragih, 2023) bahwa semakin tinggi *emotional intelligence* maka akan semakin tinggi *work life balance* pada karyawan dikarenakan *work life balance* dibentuk oleh *emotional intelligence* sehingga memiliki hubungan positif yang signifikan antara *work life balance* dengan *emotional intelligence*.

**d. Pengaruh *Workload* (Beban Kerja) terhadap *Emotional intelligence* (Kecerdasan Emosional)**

Menurut (Darmawan & Dwirianto, 2023) beban kerja merupakan tuntutan pekerjaan yang mencakup jumlah, kompleksitas dan tekanan waktu dalam penyelesaian tugas yang harus dipenuhi karyawan. Ketika beban tersebut melebihi kapasitas individu, kondisi ini berpotensi menimbulkan kelelahan fisik maupun psikologis serta memengaruhi sikap dan kinerja dalam pekerjaan.

Kecerdasan emosional sangat berperan dalam menentukan keberhasilan individu pada berbagai bidang kehidupan termasuk hubungan sosial, karir maupun kehidupan pribadi. Seseorang dengan kecerdasan emosional yang kuat mampu mengelola stres, menghadapi berbagai tantangan, serta menjalin hubungan positif dengan orang lain. Hal ini menjadikan individu lebih mudah mencapai tujuan hidup yang diinginkan dan mampu mempertahankan kesejahteraan emosionalnya (Doho et al., 2023).

Interaksi antara beban kerja dan kecerdasan emosional dapat dijelaskan melalui munculnya tekanan psikologis. Ketika beban kerja melebihi kapasitas

individu, kondisi tersebut sering menimbulkan stres berlebihan yang mengganggu kemampuan dalam mengendalikan emosi. Hal ini mengakibatkan seseorang lebih mudah merasa lelah secara emosional, cepat marah dan mengalami frustrasi sehingga kecerdasan emosionalnya menurun. Jika beban kerja diberikan secara proporsional sesuai kemampuan, hal ini dapat menjadi sarana pengembangan diri untuk melatih kesabaran, pengendalian emosi serta kemampuan beradaptasi yang pada akhirnya meningkatkan kecerdasan emosional. Dengan kata lain, *workload* memiliki pengaruh terhadap *emotional intelligence* dimana beban kerja yang terlalu tinggi berdampak negatif sedangkan beban kerja yang sesuai justru dapat mendukung pengelolaan emosi yang lebih baik. Pernyataan tersebut berjalan lurus dengan penelitian (Nirmala & Hikmah, 2022) yang menyatakan bahwa *workload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional intelligence*.

**e. Pengaruh *Emotional intelligence* (Kecerdasan Emosional) terhadap *Job satisfaction* (Kepuasan Kerja)**

Menurut (Kair et al., 2023) kecerdasan emosional merupakan kapasitas individu dalam menyadari, memahami dan mengelola emosi diri sendiri serta merespons emosi orang lain secara tepat. Kemampuan ini membantu individu beradaptasi dengan situasi kerja yang dinamis, membangun hubungan kerja yang sehat serta mempertahankan stabilitas emosi sehingga mendukung efektivitas dan kualitas kinerja.

Menurut (Prawira, 2020) setiap karyawan pada dasarnya memiliki harapan untuk memperoleh kepuasan dalam bekerja, demikian pula halnya

dengan organisasi yang membutuhkan kondisi tersebut. Bagi karyawan, kepuasan kerja tercermin dari pandangan bahwa pekerjaan yang dijalankan terasa menyenangkan dan memberikan kenyamanan. Sedangkan bagi organisasi, kepuasan kerja memberikan dampak positif berupa meningkatnya motivasi serta *produktivitas* karyawan dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Kemudian terdapat sejumlah faktor yang diyakini berpengaruh terhadap kepuasan kerja salah satunya adalah kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosional berperan penting dalam membentuk kepuasan kerja seorang karyawan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Kumakauw et al., 2024) adanya pengaruh yang signifikan dari kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan. Individu yang memiliki *emotional intelligence* tinggi biasanya mampu menyesuaikan diri dengan tekanan pekerjaan, menjaga komunikasi yang sehat serta membina interaksi yang harmonis di tempat kerja. Kemampuan ini membantu terciptanya iklim kerja yang nyaman dan mendukung timbulnya rasa puas terhadap pekerjaannya. Pada karyawan dengan tingkat *emotional intelligence* yang rendah cenderung kurang mampu mengendalikan emosi, lebih mudah terjebak dalam konflik dengan rekan kerja serta sering mengalami frustrasi ketika menghadapi tuntutan pekerjaan. Kondisi tersebut dapat mengurangi kepuasan dalam bekerja. Oleh karena itu, semakin baik kecerdasan emosional yang dimiliki seseorang, semakin besar pula peluangnya untuk mampu mengatasi tekanan, menjaga hubungan profesional dan merasakan kepuasan atas pekerjaannya.

**f. Pengaruh *Emotional intelligence* (Kecerdasan Emosional) dalam memediasi *Work-life balance* (Keseimbangan Kehidupan Kerja) terhadap *Job satisfaction* (Kepuasan Kerja)**

Dalam penelitian (Kumakauw et al., 2024) *work-life balance* dipahami sebagai kondisi ketika karyawan khususnya yang sudah menikah, mampu mengelola tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara proporsional sehingga kedua peran dapat dijalankan tanpa menimbulkan konflik, tekanan berlebih atau merasa terbebani..

Sedangkan menurut penelitian (Kumakauw et al., 2024) *emotional intelligence* kemampuan mendukung adaptasi terhadap tuntutan pekerjaan, menjaga hubungan interpersonal yang positif serta mengelola tekanan emosional sehingga dapat meningkatkan kualitas pengalaman kerja.

Menurut (Ansori, 2020) kepuasan kerja merupakan persepsi atau penilaian seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat bersifat positif maupun negatif dan hal tersebut dipengaruhi oleh bagaimana individu menilai karakteristik dari pekerjaannya.

Mekanisme mediator dapat dipahami bahwa keseimbangan kehidupan kerja yang terjaga mampu menekan tingkat stres sekaligus meningkatkan kesejahteraan individu. Kondisi ini kemudian berkontribusi pada penguatan kecerdasan emosional karyawan. Dengan *emotional intelligence* yang lebih baik seseorang lebih terampil dalam mengelola emosi, menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja serta menciptakan iklim kerja yang positif hal tersebut

mendorong peningkatan kepuasan kerja. Dengan kata lain, *work-life balance* tidak hanya memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja tetapi juga secara tidak langsung melalui peran kecerdasan emosional sebagai variabel mediator. Semakin baik keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi semakin tinggi pula kecerdasan emosional yang dimiliki individu sehingga kepuasan kerjanya juga semakin meningkat.

Belum banyak penelitian yang secara langsung meneliti peran *emotional intelligence* dalam mediasi hubungan antara *work-life balance* dan *job satisfaction*. Beberapa studi sebelumnya menemukan bahwa *emotional intelligence* dapat mediasi hubungan antara *work-life balance* dan *job satisfaction* sebagai variabel independen dan *job performance* sebagai variabel dependen (Narayanasamy & Karthi, 2023). Hal ini mengindikasikan bahwa *emotional intelligence* memiliki fungsi sebagai mekanisme psikologis yang memperkuat dampak positif keseimbangan kehidupan kerja terhadap hasil kerja karyawan.

Berdasarkan hasil-hasil tersebut, penelitian ini berupaya mengkaji lebih lanjut peran *emotional intelligence* sebagai variabel mediator dalam hubungan antara *work-life balance* dan *job satisfaction* yang diharapkan dapat memberikan pemahaman baru mengenai faktor psikologis yang memengaruhi kepuasan kerja individu.

**g. Pengaruh *Emotional intelligence* (Kecerdasan Emosional) dalam memediasi *Workload* (Beban Kerja) terhadap *Job satisfaction* (Kepuasan Kerja).**

Menurut (Sofila & Nasution, 2025) beban kerja merupakan tuntutan pekerjaan yang mencakup jumlah, jenis dan intensitas tugas yang harus diselesaikan pegawai dalam periode waktu tertentu. Ketika beban tersebut berada pada tingkat yang tinggi atau tidak seimbang dengan kapasitas individu, kondisi ini dapat memicu kelelahan fisik maupun tekanan psikologis sehingga berpengaruh terhadap sikap, motivasi dan kualitas kinerja pegawai.

Karyawan yang tidak mampu mengendalikan emosinya terhadap rekan kerja maupun atasan berpotensi menimbulkan hubungan kerja yang tidak harmonis. Kondisi ini mengakibatkan lemahnya kerja sama antarindividu serta terabaikannya tanggung jawab pekerjaan sehingga berdampak pada menurunnya kepuasan kerja karyawan (Wahyuni & Frendika, 2022).

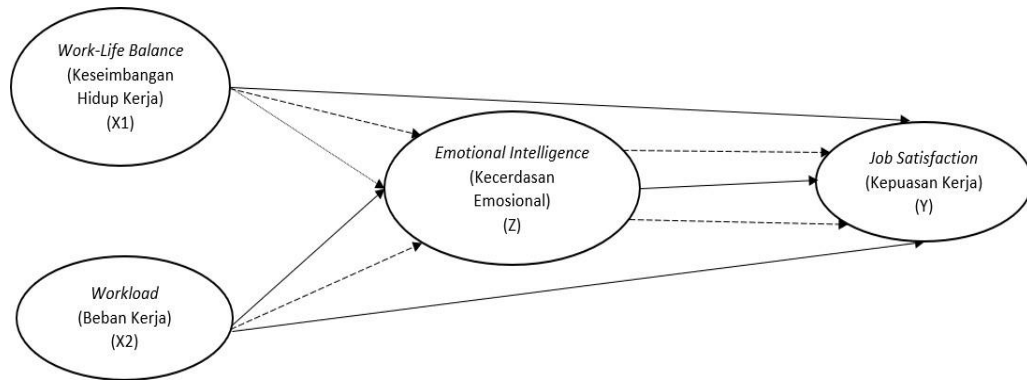
*Emotional intelligence* (EI) yang matang membantu individu dalam merespons berbagai tantangan hidup maupun pekerjaan dengan cara yang seimbang dan penuh kedewasaan. Dengan kemampuan tersebut seseorang tidak hanya mampu mengendalikan emosi tetapi juga dapat mempertahankan sikap positif dalam menghadapi tekanan atau perubahan situasi. Hal ini pada akhirnya berkontribusi terhadap terciptanya ketahanan psikologis dan peningkatan kualitas hubungan sosial maupun kinerja di lingkungan kerja (Masitha, 2022).

Peran mediator *emotional intelligence* dapat dijelaskan sebagai berikut: *workload* yang tinggi berpotensi menimbulkan tekanan emosional. Tetapi jika karyawan memiliki kecerdasan emosional yang baik mereka dapat mengelola tekanan tersebut sehingga tidak berdampak negatif pada kepuasan kerja. Namun pada karyawan dengan *emotional intelligence* rendah akan lebih mudah frustrasi, emosional dan sulit mengendalikan stres yang akhirnya menurunkan kepuasan kerja. Dengan demikian, *emotional intelligence* bertindak sebagai mediator yang menentukan sejauh mana *workload* memengaruhi kepuasan kerja.

Dengan kata lain, *workload* tidak hanya berpengaruh langsung terhadap *job satisfaction* tetapi juga berpengaruh tidak langsung melalui *emotional intelligence*.

Hingga saat ini, kajian yang secara spesifik menempatkan *emotional intelligence* sebagai variabel mediator antara *workload* dan *job satisfaction* masih tergolong jarang dilakukan. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih memfokuskan *emotional intelligence* sebagai faktor yang memengaruhi kinerja atau kesejahteraan kerja bukan sebagai mekanisme psikologis yang menjelaskan hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja seperti penelitian (Grobelny et al., 2021). Oleh sebab itu, penelitian ini berupaya mengembangkan model konseptual baru dengan menjadikan *emotional intelligence* sebagai variabel mediator pada hubungan antara *workload* dan *job satisfaction*. Asumsi dasarnya adalah bahwa kemampuan individu dalam

mengatur dan mengendalikan emosi dapat membantu mereduksi pengaruh negatif beban kerja terhadap tingkat kepuasan kerja.



Sumber : Data diolah penulis

**Gambar 2. 2: Kerangka Berpikir**

#### 2.4. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara pada sebuah penelitian yang bersumber dari rumusan masalah. Hal tersebut dikatakan sementara dikarenakan jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh peneliti dari suatu pengumpulan data. Menurut (Sugiyono, 2022) diperlukan suatu pembuktian dengan pengumpulan data beserta analisis datanya. Penelitian ini menjelaskan bagaimana pengaruh *work-life balance* dan *workload* ibu berkerja yang mempengaruhi *job satisfaction* dengan *emotional intelligence* sebagai variabel mediator. Dari rumusan masalah, kerangka konseptual serta tujuan penelitian dari yang telah dijabarkan penulis sebelumnya, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

- a. H1: Ada pengaruh *work-life balance* terhadap *job satisfaction* pada ibu bekerja di Kota Medan.
- b. H2: Ada pengaruh *workload* terhadap *job satisfaction* pada ibu bekerja di Kota Medan.
- c. H3: Ada pengaruh *work-life balance* terhadap *emotional intelligence* pada ibu bekerja di Kota Medan.
- d. H4: Ada pengaruh *workload* terhadap *emotional intelligence* pada ibu bekerja di Kota Medan.
- e. H5: Ada pengaruh *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction* pada ibu bekerja di Kota Medan.
- f. H6: Ada pengaruh *emotional intelligence* dalam memediasi *work-life balance* terhadap *job satisfaction* pada ibu bekerja di Kota Medan.
- g. H7: Ada pengaruh *emotional intelligence* dalam memediasi *workload* terhadap *job satisfaction* pada ibu bekerja di Kota Medan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat *explanatory research*. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang terencana, sistematis dan juga terstruktur dengan jelas dari awal dimulainya penelitian hingga desain penelitiannya atau pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan memerlukan analisis data kuantitatif dengan prosedur statistik.

Menurut (Sugiyono, 2022) Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan riset yang berakar pada filsafat *positivisme*. Pendekatan ini diterapkan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan teknik sampling umumnya dilakukan secara acak. Data dikumpulkan menggunakan instrumen yang terstandar kemudian dianalisis dengan metode statistik. Tujuannya adalah untuk menguji hipotesis yang sudah dirumuskan sehingga dapat menjelaskan hubungan antarvariabel secara objektif dan terukur.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *explanatory research* yang merupakan jenis penelitian yang digunakan untuk memahami dan menguji pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal yang terjadi sehingga dapat diketahui arah serta kekuatan pengaruhnya. Dengan pendekatan ini peneliti dapat menilai bagaimana

variabel independen memengaruhi variabel dependen baik secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel mediator.

Pada penelitian ini, peneliti akan menganalisis, menguji dan mengetahui pengaruh *work-life balance* dan *workload* terhadap *job satisfaction* dengan *emotional intelligence* sebagai variabel mediator pada ibu bekerja di Kota Medan.

### 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

#### 3.2.1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada ibu bekerja yang berstatus sebagai pegawai di beberapa instansi/perusahaan yang berada di Kecamatan Medan Utara, Kota Medan, dipilih karena memiliki proporsi ibu bekerja yang cukup tinggi serta karakteristik pekerjaan yang beragam, sehingga relevan dengan penelitian ini. Adapun instansi/perusahaan yang menjadi lokasi penelitian adalah:

No	Nama Perusahaan/Instansi	Bidang
1	PT. Baruna Indo Nusa	Jasa pelayaran dan jasa maritim.
2	PT. Belawan Indah	Jasa logistik dan distribusi.
3	PT. Samudra Indonesia Tbk	Jasa pelayaran
4	PT. Smart Tbk	Industri kelapa sawit
5	PT.Sumber Bintang Perkasa	Kontraktor tanah, teknik sipil, penjualan, penyewaan, layanan alat berat
6	Yayasan Dr Wahidin Sudirohusodo	Pendidikan

Pemilihan daerah tersebut dilakukan karena memiliki jumlah ibu bekerja yang cukup besar dan tersebar pada berbagai sektor pekerjaan formal sehingga dianggap mewakili kondisi ibu bekerja di Kota Medan secara keseluruhan.

### **3.2.2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama 9 bulan, yaitu mulai dari Agustus 2025 hingga April 2026. Rentang waktu tersebut mencakup seluruh tahapan kegiatan penelitian mulai dari persiapan dan penyusunan proposal, pengumpulan data di lapangan, pengolahan serta analisis data hingga penyusunan laporan akhir penelitian. Jadwal tersebut disusun agar setiap tahap dapat dilaksanakan secara sistematis dan terencana sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penelitian ini untuk melihat pengaruh *work-life balance* dan *workload* terhadap *job satisfaction* dengan *emotional intelligence* sebagai mediator pada ibu bekerja di Kota Medan. Adapun jadwal penelitian yang dilakukan peneliti dapat dinyatakan dalam bentuk *Gantt Chart* seperti pada gambar tabel dibawah ini:

**Tabel 3. 1 Waktu Penelitian**

No	Uraian	2025												2026																							
		Agust'				Sept'				Okt'				Nov'				Des'				Jan'				Feb'				Mar'				Apr'			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pencarian Judul dan Identifikasi Masalah	■	■	■	■																																
2	Pengumpulan Data					■	■	■	■																												
3	Penyusunan Proposal Tesis									■	■	■	■																								
4	Bimbingan dan Perbaikan Proposal Tesis													■	■	■	■																				
5	Seminar Proposal Tesis																	■	■	■	■																
6	Pengolahan Data dan Analisis Data																					■	■	■	■												
7	Penyusunan Tesis																									■	■	■	■								
8	Bimbingan dan Perbaikan Tesis																													■	■	■	■				
9	Seminar Hasil & Perbaikan																																				
10	Sidang Meja Hijau																																				

(Sumber : Data diolah Peneliti)

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2022) populasi dapat dipahami sebagai sekumpulan objek atau subjek penelitian yang memiliki ciri dan karakteristik tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti sehingga dari kelompok tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan penelitian. Populasi bukan hanya jumlah individu atau benda tetapi merupakan keseluruhan unit analisis yang relevan dengan fokus penelitian yang kemudian dijadikan dasar untuk melakukan generalisasi hasil penelitian.

Populasi dalam penelitian ini berdasarkan dari data Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas) 2024 di Kota Medan dengan populasi perempuan bekerja pada bidang formal tercatat 263.083 jiwa. Untuk jumlah data ibu bekerja yang tidak publish pada Badan Pusat Statistik maka diasumsikan bahwa sekitar 60% dari

perempuan bekerja merupakan ibu bekerja, maka total populasi ibu bekerja diperkirakan sebesar 157.850 orang pada jenis pekerjaan formal di perusahaan/instansi. Populasi ini dipilih karena ibu bekerja umumnya menghadapi tantangan dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work-life balance*), menghadapi beban kerja (*workload*) serta memiliki tingkat kepuasan kerja (*job satisfaction*) yang dapat dipengaruhi oleh kecerdasan emosional (*emotional intelligence*).

### 3.3.2. Sampel

Untuk menentukan banyaknya sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini penulis menggunakan *teknik purposive sampling* yakni merupakan suatu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2022). Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Perempuan yang sudah menikah dan memiliki aktivitas rutin pada sektor pekerjaan formal minimal 1 tahun.
2. Memiliki tanggung jawab keluarga salah satu atau semuanya dari (anak/suami/anggota keluarga lain).
3. Berdomisili dan bekerja di wilayah Kota Medan

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan (eror) 10%, sehingga diperoleh:

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

$$n = \frac{157.850}{1 + 157.850 (0,1)^2}$$

$$= 99,94$$

Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden ibu bekerja di Kota Medan.

### 3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional mencakup uraian dari konsep yang sudah dirumuskan dalam bentuk indikator-indikator agar lebih memudahkan dalam melakukan analisis terhadap data suatu penelitian. Variabel penelitian ini mencakup *work-life balance*, *workload*, *job satisfaction*, *emotional intelligence*. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3. 2 Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Variabel</b>	<b>Indikator (Skala: <i>Likert</i>)</b>
<i>Work-life balance</i> (X1)	<i>Work-life balance</i> merupakan kemampuan individu dalam membuat pola yang baik dalam menyeimbangkan sebuah tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan pribadinya, sehingga dapat meminimalkan kendala kedua peran (Rani et al., 2022)	1. Keseimbangan Waktu ( <i>Time Balance</i> ) 2. Keseimbangan Keterlibatan ( <i>Involvement Balance</i> ) 3. Keseimbangan Kepuasan ( <i>Satisfaction Balance</i> )  (Rahmayati, 2021)

Lanjutan Tabel 3. 2 Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator (Skala: <i>Likert</i> )
<i>Workload</i> (X2)	<i>Workload</i> (Beban kerja) adalah kondisi ketika pekerjaan melebihi kemampuan karyawan dan adanya suatu harapan yang tinggi mengenai pekerjaan tersebut dalam waktu tertentu (Khalil et al., 2020).	1. Target yang harus dicapai 2. Kondisi Pekerjaan 3. Penggunaan Waktu (Koesomowidjojo, 2017)
<i>Emotional intelligence</i> (Z)	Kecerdasan emosional mencerminkan kemampuan seseorang dalam mengelola dan memanfaatkan emosi secara efektif, sehingga individu dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi lebih mampu mengendalikan stres dalam pekerjaan (Kumakauw et al., 2024),	1. Kesadaran Diri ( <i>Self-Awareness</i> ) 2. Pengendalian Diri ( <i>Self-Regulation</i> ) 3. Motivasi ( <i>Self-Motivation</i> ) 4. Empati ( <i>Empathy</i> ) 5. Keterampilan Sosial ( <i>Social Skills</i> ) (Antonopoulou, 2024)
<i>Job satisfaction</i> (Y)	Kepuasan kerja dapat dipahami sebagai respon terhadap berbagai aspek atau keseluruhan dari pekerjaannya, yang dapat memunculkan perasaan positif dan negatif. (Firdaus et al., 2024)	1. Isi Pekerjaan 2. Organisasi dan manajemen yang memberikan situasi kerja yang stabil dan teratur. 3. Gaji (Darmawan & Dwirianto, 2023)

(Sumber: Data diolah Peneliti)

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2022) teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang sangat penting dalam penelitian, sebab inti dari penelitian adalah memperoleh

data. Apabila peneliti tidak memahami metode yang tepat untuk mengumpulkan data maka data yang diperoleh tidak akan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif primer. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner online menggunakan *google form* kepada ibu bekerja di Kota Medan yang berdasarkan kriteria sampel diatas kemudian data akan dilakukan analisis data pada aplikasi Smart PLS serta referensi jurnal maupun buku-buku yang terdapat sumber referensi yang menyangkut pada judul penelitian ini.

Penggunaan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data memungkinkan pengumpulan informasi dalam jumlah besar dengan cara yang efisien serta memungkinkan analisis statistik yang akurat. Kuesioner akan mencakup pertanyaan tertutup dan terbuka untuk menangkap perspektif responden secara menyeluruh.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Teknik Analisis Data pada PLS dengan software Smart PLS versi 3.0 dengan tahapan sebagai berikut:

#### **3.6.1. *Outer Model* (Model Pengukuran)**

Menurut (Hussein, 2015) *outer model* merupakan suatu model analisis yang berfungsi untuk menggambarkan atau menjelaskan keterkaitan antara variabel dengan indikator-indikator yang merepresentasikannya. Adapun pengujian yang dilakukan pada *outer model* ini yaitu:

## A. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai kemampuan indikator dalam merepresentasikan variabel yang diteliti. Pada penelitian ini, pengujian validitas menggunakan pendekatan *partial least square* (PLS) yang meliputi pengujian *convergent validity* dan *discriminant validity* (Hair et al., 2017).

### 1. *Convergent Validity*

Menurut (Hair et al., 2017) *convergent validity* menunjukkan sejauh mana indikator-indikator dari suatu variabel benar-benar berbagi proporsi varians yang tinggi secara bersama-sama dalam merepresentasikan variabel tersebut. Validitas konvergen dievaluasi melalui besarnya nilai *outer loading* indikator dan nilai *average variance extracted* (AVE). Variabel dinyatakan memiliki validitas konvergen apabila indikator memiliki *loading* tinggi pada variabel yang sama dan nilai AVE minimal 0,50.

#### a) *Loading Factor (Outer Loading)*

Validitas konvergen dievaluasi melalui nilai *loading factor* antara indikator dengan variabel (Hussein, 2015).

Menurut (Hair et al., 2017) nilai *loading factor* yang baik adalah  $\geq 0,70$  karena menunjukkan hubungan yang kuat antara indikator dengan variabel. Namun demikian, nilai *loading* sebesar 0,50–0,60 masih dapat diterima.

Dengan demikian indikator dinyatakan memenuhi *convergent validity* apabila:

- 1) *Loading factor*  $\geq 0,70$  adalah valid dan menunjukkan kualitas sangat baik
- 2) *Loading factor* 0,50–0,69 adalah valid dan masih dapat dipertahankan
- 3) *Loading factor*  $\leq 0,50$  harus dieliminasi dari model

**b) *Average Variance Extracted (AVE)***

Selain melalui nilai *loading factor*, validitas konvergen juga dapat ditinjau dari nilai *average variance extracted (AVE)*. AVE menggambarkan besarnya varians indikator yang mampu dijelaskan oleh variabel.

Menurut (Hair et al., 2017) variabel dinyatakan memiliki validitas konvergen yang memadai apabila nilai  $AVE \geq 0,50$ , yang berarti lebih dari 50% varians indikator dapat dijelaskan oleh variabel.

**2. *Discriminant Validity***

*Discriminant validity* bertujuan untuk memastikan bahwa suatu variabel memiliki perbedaan yang jelas dengan variabel lainnya (Hair et al., 2022). Pengujian validitas diskriminan dilakukan melalui *Heterotrait–Monotrait (HTMT)*. *Heterotrait–Monotrait Ratio (HTMT)* menurut (Hair et al., 2022) merupakan metode yang paling direkomendasikan dalam pengujian validitas diskriminan pada PLS-SEM. Dengan kriteria  $HTMT \leq 0,90$  dianggap valid.

**B. Uji Reliabilitas**

Menurut (Hair et al., 2017) uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi internal indikator dalam mengukur suatu variabel. Variabel dikatakan reliabel apabila indikator-indikator penyusunnya memberikan hasil

pengukuran yang stabil dan konsisten. Terdapat tiga uji reliabilitas yaitu; *rho\_A*, *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*.

**a) Nilai *rho\_A***

Nilai *rho\_A* merupakan ukuran reliabilitas internal untuk menilai tingkat konsistensi indikator dalam merefleksikan suatu variabel. Menurut (Hair et al., 2017) variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *rho\_A*  $\geq 0,70$ .

**b) *Cronbach's Alpha***

*Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi internal indikator dalam satu variabel. Semakin tinggi nilai *Cronbach's Alpha* maka semakin tinggi tingkat keandalan indikator dalam mengukur variabel. Menurut (Hair et al., 2017) variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,70$ .

**c) *Composite Reliability***

*Composite Reliability* digunakan untuk menilai konsistensi internal variabel dengan mempertimbangkan kontribusi masing-masing indikator. Menurut (Hair et al., 2017) variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *composite reliability*  $\geq 0,70$ .

### **3.6.2. *Inner Model* (Model Struktural)**

Menurut (Supriyanto et al., 2019) *inner model* merupakan model yang digunakan untuk menganalisis secara khusus hubungan antara variabel satu dengan lainnya.

- a. Menurut (Hair et al., 2017) nilai R-Square ( $R^2$ ) digunakan untuk menggambarkan kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variasi variabel endogen pada model struktural. Semakin besar nilainya maka semakin baik kualitas model karena proporsi variansi yang dapat diterangkan juga meningkat. Secara umum,  $R^2 \geq 0,75$  dikategorikan kuat,  $0,50-0,75$  sedang,  $0,25-0,50$  lemah dan  $\leq 0,25$  sangat lemah.
- b. Menurut (Hair et al., 2017) nilai F-Square ( $f^2$ ) menunjukkan besarnya kontribusi relatif masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam model struktural, yang diperoleh dari perubahan nilai R-Square ketika suatu variabel dimasukkan atau dikeluarkan dari model. Secara umum,  $f^2 0,02-0,15$  menandakan efek kecil,  $0,15-0,35$  efek sedang dan  $\geq 0,35$  efek besar. Semakin tinggi nilainya maka semakin besar kemampuan variabel independen menjelaskan variasi variabel dependen.

### **3. Pengujian Hipotesis (*Explanatory Research*)**

Menurut (Hussein, 2015) metode penelitian eksplanatori adalah pendekatan pengujian hipotesis yang dapat diketahui dari nilai t-statistik (uji-t) dan nilai *p-value*.

#### **a. *Direct Effect***

Pengaruh langsung adalah hubungan langsung antara variabel independen terhadap variabel dependen tanpa melalui variabel mediasi.

- a) Koefisien jalur positif menunjukkan bahwa pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain bersifat searah (*positive relationship*). Artinya, jika nilai variabel independen meningkat maka nilai variabel dependen juga akan meningkat.
- b) Koefisien jalur negatif menunjukkan pengaruh berlawanan arah (*negative relationship*). Artinya, jika nilai variabel independen meningkat maka nilai variabel dependen cenderung menurun.
- c) Signifikansi pengaruh dapat dilihat dari nilai p-value dan t-statistik. Suatu hubungan dianggap signifikan jika  $p\text{-value} \leq 0,05$  dan  $t\text{-statistik} \geq 1,96$ , jika  $p\text{-value} \geq 0,05$  dan  $t\text{-statistik} \leq 1,96$  pengaruh tersebut dianggap tidak signifikan.

**b. *Indirect Effect***

Pengaruh tidak langsung adalah hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi.

- a) Jika  $p\text{-value} \leq 0,05$  dan  $t\text{-statistik} \geq 1,96$ , maka pengaruh variabel dianggap signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel mediator (Z) berperan dalam memediasi pengaruh variabel eksogen (X1 dan X2) terhadap variabel endogen (Y), sehingga pengaruhnya bersifat tidak langsung.
- b) Jika  $p\text{-value} \geq 0,05$  dan  $t\text{-statistik} \leq 1,96$ , pengaruh variabel tidak signifikan, yang berarti variabel mediator (Z) tidak memediasi hubungan antara variabel eksogen dan endogen sehingga pengaruhnya bersifat langsung.

**c. Total Effect**

*Total effect* adalah pengaruh keseluruhan variabel independen terhadap variabel dependen, yang mencakup *direct effect* (langsung) dan *indirect effect* (tidak langsung melalui mediator).

- a) Jika  $p\text{-value} \leq 0,05$  dan  $t\text{-statistik} \geq 1,96$  maka total effect signifikan yang artinya variabel independen secara keseluruhan berpengaruh terhadap dependen.
- b) Jika  $p\text{-value} \geq 0,05$  dan  $t\text{-statistik} \leq 1,96$  maka total effect tidak signifikan artinya pengaruh keseluruhan variabel independen tidak cukup kuat terhadap dependen.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1. Deskripsi Data**

Deskripsi data pada penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai data yang diperoleh dari responden penelitian, yaitu ibu bekerja di Kota Medan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah memenuhi kriteria penelitian

##### **4.1.1 Deskripsi Variabel Penelitian**

Penelitian ini melibatkan empat variabel, yaitu *job satisfaction* (kepuasan kerja) sebagai variabel dependen, *work-life balance* (keseimbangan kehidupan-pekerjaan) dan *workload* (beban kerja) sebagai variabel independen serta *emotional intelligence* (kecerdasan emosional) sebagai variabel mediator. Masing-masing variabel diukur menggunakan beberapa indikator yang disusun berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu. Dalam penelitian ini penulis mengolah data kuesioner dalam bentuk data yang terdiri dari 6 pernyataan untuk variabel *work-life balance* (X1), 7 pernyataan untuk *workload* (X2), 10 pernyataan untuk *emotional intelligence* (Z), 7 pernyataan untuk *job satisfaction* (Y). Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert yang terdiri dari 5 (lima) opsi pernyataan dan bobot penelitian, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Kuesioner *online* disebarkan kepada 100 responden yang telah memenuhi kriteria pada beberapa perusahaan di Kota Medan.

Berikut ini adalah hasil data mengenai identitas responden melalui kuesioner yang diperoleh selama penelitian yang disajikan dalam bentuk tabel frekuensi.

#### 4.1.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden disajikan untuk memberikan gambaran mengenai profil ibu bekerja yang menjadi objek penelitian.

##### 4.1.2.1. Identitas Berdasarkan Usia

Identitas responden berdasarkan usia disajikan untuk memberikan gambaran mengenai rentang usia ibu bekerja yang menjadi objek penelitian. Usia merupakan salah satu karakteristik penting karena berkaitan dengan tingkat kedewasaan, pengalaman hidup serta kemampuan individu dalam mengelola peran ganda antara pekerjaan dan keluarga.

**Tabel 4. 1 Identitas Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	≤ 25 Tahun	-	
2	25-30 Tahun	13	13%
3	31-35 Tahun	21	21%
4	36-40 Tahun	30	30%
5	≥ 40 Tahun	36	36%
Total		100	100 %

Sumber: Data diolah penulis

Dari tabel identitas responden berdasarkan usia di atas, diketahui bahwa sebagian besar ibu bekerja berada pada usia dewasa produktif. Usia responden berkaitan dengan kemampuan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan, di mana semakin matang usia individu cenderung semakin mampu mengelola beban kerja (*workload*) serta memiliki *emotional intelligence* yang lebih baik dalam mengendalikan emosi. Kondisi ini berkontribusi pada kemampuan beradaptasi

terhadap tekanan kerja sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja (*job satisfaction*).

#### 4.1.2.2. Identitas Berdasarkan Jumlah Anak

Identitas responden berdasarkan jumlah anak disajikan untuk menggambarkan tingkat tanggung jawab keluarga yang dimiliki oleh ibu bekerja.

**Tabel 4. 2 Identitas Berdasarkan Jumlah Anak**

No	Jumlah Anak	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Memiliki Anak	-	
2	1 Anak	29	29%
3	2 Anak	46	46%
4	≥ 2 Anak	25	25%
Total		100	100 %

Sumber: Data diolah penulis

Dari tabel identitas responden berdasarkan jumlah anak di atas, menunjukkan bahwa semua responden ibu bekerja dalam penelitian ini memiliki anak. Jumlah anak mencerminkan tanggung jawab keluarga yang dimiliki responden, yang dapat mempengaruhi persepsi terhadap beban kerja (*workload*) karena adanya tuntutan ganda antara pekerjaan dan keluarga. Dalam kondisi tersebut, *emotional intelligence* menjadi penting untuk menjaga keseimbangan peran, sehingga dapat membantu mempertahankan kepuasan kerja (*job satisfaction*) meskipun menghadapi tekanan.

#### 4.1.2.3. Identitas Berdasarkan Status Pekerjaan

Penyajian identitas responden berdasarkan status pekerjaan bertujuan untuk menggambarkan jenis ikatan kerja yang dimiliki oleh ibu bekerja pada instansi atau perusahaan tempat mereka bekerja. Status pekerjaan, baik sebagai pegawai tetap,

pegawai kontrak maupun tenaga honorer berhubungan dengan tingkat kepastian kerja dan tanggung jawab yang diemban.

**Tabel 4. 3 Identitas Berdasarkan Pekerjaan**

No	Status Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Honorer	1	1%
2	Pegawai Negeri	13	13%
3	Swasta	86	86%
Total		100	100 %

Sumber: Data diolah penulis

Dari tabel identitas responden berdasarkan status pekerjaan di atas, terdapat dominasi responden yang bekerja di sektor swasta yang menunjukkan bahwa sebagian besar ibu bekerja dalam penelitian ini berada pada lingkungan kerja yang cenderung memiliki tuntutan kerja yang tinggi. Status pekerjaan berkaitan dengan tingkat tuntutan dan tekanan kerja yang berbeda, sehingga dapat mempengaruhi besarnya beban kerja (*workload*) yang dirasakan. Untuk menghadapi tuntutan tersebut, diperlukan *emotional intelligence* yang baik agar individu mampu mengelola stres kerja, yang pada akhirnya akan berdampak pada tingkat kepuasan kerja (*job satisfaction*).

#### **4.1.2.4. Identitas Berdasarkan Masa Kerja**

Identitas responden berdasarkan masa kerja bertujuan untuk mengetahui lamanya pengalaman responden dalam dunia kerja. Masa kerja mencerminkan tingkat adaptasi individu terhadap tuntutan pekerjaan serta kemampuan dalam menghadapi tekanan kerja. Semakin lama masa kerja umumnya semakin terbentuk pula kemampuan responden dalam mengelola psikologis dirinya.

**Tabel 4. 4 Identitas Berdasarkan Masa Kerja**

No	Masa Kerja	Frekuensi	Presentase (%)
1	≤ 1 Tahun	-	
2	1-2 Tahun	6	6%
3	3-5 Tahun	11	11%
4	≥ 5 Tahun	83	83%
Total		100	100 %

Sumber: Data diolah penulis

Dari tabel identitas responden berdasarkan masa kerja di atas, menunjukkan bahwa mayoritas ibu bekerja dalam penelitian ini memiliki pengalaman kerja yang cukup panjang. Masa kerja mencerminkan pengalaman individu dalam menghadapi berbagai situasi pekerjaan maupun kehidupan pribadi (*work-life balance*) sehingga berpengaruh terhadap kemampuan dalam mengelola beban kerja (*workload*). Semakin lama masa kerja, semakin baik pula *emotional intelligence* dalam mengendalikan emosi dan tekanan yang pada akhirnya dapat meningkatkan dan menstabilkan kepuasan kerja (*job satisfaction*).

#### 4.1.3 Frekuensi Jawaban Responden

##### 4.1.3.1. Variabel *Job Satisfaction* (Kepuasan Kerja)

Tabel skor kuesioner *job satisfaction* disajikan untuk menggambarkan tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja ibu bekerja. Kepuasan kerja mencerminkan sejauh mana individu merasa puas terhadap pekerjaan yang dijalani, baik dari aspek pekerjaan itu sendiri, lingkungan kerja maupun kondisi yang mendukung pelaksanaan tugas. Penyajian tabel ini bertujuan untuk melihat kecenderungan jawaban responden secara kuantitatif sebagai dasar dalam menilai tingkat kepuasan kerja responden.

Tabel 4. 5 Skor Kuesioner untuk Variabel *Job Satisfaction*

No	Sangat Setuju		4		3		2		Sangat Tidak Setuju		Jumlah		Skor	
	5								1					
<b>Isi Pekerjaan</b>														
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Mean</b>	<b>Mean</b>
1	57	57%	32	32%	10	10%	1	1%	-	-	100	100%	4,45	4,47
2	55	55%	33	33%	12	12%	-	-	-	-	100	100%	4,43	
3	60	60%	33	33%	7	7%	-	-	-	-	100	100%	4,53	
<b>Organisasi dan Manajemen</b>														
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Mean</b>	<b>Mean</b>
4	39	39%	37	37%	20	20%	3	3%	1	1%	100	100%	4,10	4,11
5	38	38%	40	40%	19	19%	2	2%	1	1%	100	100%	4,12	
<b>Gaji</b>														
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Mean</b>	<b>Mean</b>
6	39	39%	40	40%	16	16%	5	5%	-	-	100	100%	4,13	4,03
7	35	35%	34	34%	21	21%	9	9%	1	1%	100	100%	3,93	
<b>Rata-rata Skor</b>													4,20	

Sumber: Data diolah penulis

Dari tabel di atas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel *job satisfaction* adalah :

**a. Indikator “ Isi Pekerjaan”**

1. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “ Saya puas dengan pekerjaan yang saya jalani saat ini”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 89% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.45 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum merasa puas terhadap pekerjaan yang mereka jalani.
2. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “ Saya puas pekerjaan saya sesuai dengan kemampuan yang saya miliki”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 88% responden, serta pada pernyataan ini

memperoleh skor 4.43 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum merasa puas terhadap pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

3. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya puas mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 93% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.53 yang tergolong sangat baik mendekati skor tertinggi. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum merasa puas mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Dapat disimpulkan bahwa dari indikator “isi pekerjaan” Secara umum, responden menunjukkan tingkat *job satisfaction* yang tinggi, terlihat dari dominasi jawaban setuju dan sangat setuju serta nilai rata-rata yang tinggi skor 4.47. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap pekerjaan yang dijalani, menilai pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki serta memiliki keyakinan dalam menyelesaikan tugas dengan baik. Dengan demikian dalam penelitian ini mencerminkan kondisi yang positif dan berada pada kategori baik hingga sangat baik.

#### **b. Indikator “ Organisasi dan Manajemen”**

1. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya puas dengan aturan kerja di tempat saya bekerja”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 76%, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.10 yang

tergolong baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum merasa puas dengan aturan kerja di tempat mereka bekerja.

2. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya puas dengan sistem kerja yang berlaku di tempat saya bekerja”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 78%, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.12 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum merasa puas dengan sistem kerja yang berlaku di tempat mereka bekerja.

Dapat disimpulkan bahwa dari indikator “Organisasi dan Manajemen” secara umum responden menunjukkan tingkat *job satisfaction* yang tinggi, terlihat dari dominasi jawaban setuju dan sangat setuju serta nilai rata-rata yang tinggi skor 4.11. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan dan sistem kerja organisasi telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan rasa puas kepada karyawan, sehingga berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan.

### **c. Indikator “Gaji”**

1. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya puas gaji yang diterima mencerminkan penghargaan perusahaan terhadap kontribusi saya”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 79%, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.12 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum merasa puas kontribusinya dihargai oleh tempat mereka bekerja.

2. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya puas penghargaan atas kinerja saya melalui sistem gaji yang adil”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 69%, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 3.93% yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum merasa puas dengan sistem pemberian penghargaan di tempat kerja dilakukan secara adil.

Dapat disimpulkan bahwa dari indikator “Gaji” secara umum responden menunjukkan tingkat *job satisfaction* yang tinggi, terlihat dari dominasi jawaban setuju dan sangat setuju serta nilai rata-rata yang tinggi skor 4.03. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa kontribusinya dihargai dan sistem pemberian penghargaan dinilai cukup adil, sehingga memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan.

Sehingga dari rata-rata skor hasil jawaban responden pada variabel *job satisfaction* diatas adalah 4.20 yang artinya kepuasan kerja (*job satisfaction*) pada ibu bekerja di Kota Medan tergolong baik.

#### **4.1.3.2. Variabel *Emotional Intelligence* (Kecerdasan Emosional)**

Tabel skor kuesioner *emotional intelligence* disajikan untuk menggambarkan kemampuan responden dalam mengenali, mengelola dan mengendalikan emosi diri serta menjalin hubungan sosial di lingkungan kerja. Kecerdasan emosional menjadi aspek penting bagi ibu bekerja karena berkaitan dengan kemampuan menghadapi tekanan kerja dan tuntutan peran ganda. Melalui

tabel ini, dapat diketahui kecenderungan tingkat kecerdasan emosional responden berdasarkan persepsi mereka terhadap pernyataan yang diberikan.

**Tabel 4. 6 Skor Kuesioner untuk Variabel *Emotional Intelligence***

No.	Sangat Setuju		4	3	2	Sangat Tidak Setuju		Jumlah	Skor					
	5	1												
<b>Kesadaran Diri (<i>Self-Awareness</i>)</b>														
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Mean</b>	<b>Mean</b>
1	32	32%	31	31%	28	28%	7	7%	2	2%	100	100%	3,84	3,93
2	34	34%	40	40%	21	21%	4	4%	1	1%	100	100%	4,02	
<b>Pengendalian Diri (<i>Self-Regulation</i>)</b>														
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Mean</b>	<b>Mean</b>
3	45	45%	38	38%	16	16%	-	-	1	1%	100	100%	4,26	4,19
4	40	40%	34	34%	25	25%	-	-	1	1%	100	100%	4,12	
<b>Motivasi (<i>Self-Motivation</i>)</b>														
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Mean</b>	<b>Mean</b>
5	46	46%	35	35%	17	17%	2	2%	-	-	100	100%	4,25	4,46
6	71	71%	24	24%	5	5%	-	-	-	-	100	100%	4,66	
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>														
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Mean</b>	<b>Mean</b>
7	46	46%	41	41%	12	12%	1	1%	-	-	100	100%	4,32	4,37
8	52	52%	38	38%	10	10%	-	-	-	-	100	100%	4,42	
<b>Keterampilan Sosial (<i>Social Skills</i>)</b>														
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Mean</b>	<b>Mean</b>
9	61	61%	27	27%	12	12%	-	-	-	-	100	100%	4,49	4,47
10	55	55%	35	35%	9	9%	1	1%	-	-	100	100%	4,44	
<b>Rata-rata skor</b>													4,28	

Sumber: Data diolah penulis

Dari tabel di atas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel *emotional intelligence* adalah :

**a. Indikator “Kesadaran Diri (*Self-Awareness*)”**

1. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya menyadari reaksi emosi yang saya alami selama bekerja”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat

setuju dan setuju dengan total 63% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 3.84 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum mampu menyadari reaksi emosi yang dialami selama bekerja.

2. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya memahami penyebab emosi yang saya rasakan saat bekerja”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 74% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.02 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum memahami penyebab emosi dirasakan saat bekerja.

Berdasarkan hasil dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator kesadaran diri (*self-awareness*) pada variabel *emotional intelligence* menunjukkan kategori yang baik. Hal ini terlihat dari mayoritas responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju dengan rata-rata skor 3.93, sehingga mencerminkan bahwa responden umumnya mampu mengenali dan memahami emosi yang mereka rasakan selama bekerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat *emotional intelligence* khususnya pada aspek kesadaran diri sudah berkembang dengan baik pada responden.

#### **b. Indikator “Pengendalian Diri (*Self-Regulation*)”**

1. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya dapat mengendalikan emosi ketika menghadapi masalah pekerjaan”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat

setuju dan setuju dengan total 83% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.26 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum dapat mengendalikan emosi ketika menghadapi masalah pekerjaan.

2. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya dapat menenangkan diri ketika berada dalam tekanan kerja”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 74% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.12 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum dapat menenangkan diri ketika berada dalam tekanan kerja.

Berdasarkan hasil dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator pengendalian diri (*self-regulation*) pada variabel *emotional intelligence* berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 4.19. Mayoritas responden mampu menjaga kestabilan emosi ketika menghadapi masalah serta tetap tenang dalam situasi tekanan kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek pengelolaan emosi dalam diri responden sudah berjalan secara efektif dalam mendukung aktivitas kerja

**c. Indikator “Motivasi (*Self-Motivation*)”**

1. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya tetap bersemangat meskipun menghadapi kesulitan dalam pekerjaan”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 81% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.25 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan

persepsi responden yang secara umum bersemangat meskipun menghadapi kesulitan dalam pekerjaan.

2. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik mungkin”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 95% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.66 yang tergolong sangat baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik mungkin.

Berdasarkan hasil pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator “Motivasi (*Self-Motivation*)” pada variabel *emotional intelligence* berada pada kategori baik hingga sangat baik dengan rata-rata skor 4.46. Tingginya tingkat persetujuan responden serta nilai skor yang diperoleh menunjukkan bahwa responden memiliki dorongan internal yang kuat untuk tetap bersemangat dalam menghadapi kesulitan dan berupaya menyelesaikan pekerjaan secara optimal. Hal ini mencerminkan bahwa kemampuan memotivasi diri sebagai bagian dari *emotional intelligence* telah berkembang secara positif pada responden.

#### **d. Indikator “Empati (*Empathy*)”**

1. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya dapat memahami perasaan rekan kerja ketika menghadapi masalah”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 87% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.32 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan

persepsi responden yang secara umum dapat memahami perasaan rekan kerja ketika menghadapi masalah.

2. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya menunjukkan kepedulian ketika rekan kerja mengalami kesulitan”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 90% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.42 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum menunjukkan kepedulian ketika rekan kerja mengalami kesulitan.

Berdasarkan hasil pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator “Empati (*Empathy*)” pada variabel *emotional intelligence* berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 4.37. Nilai skor yang diperoleh menggambarkan bahwa responden mampu memahami perasaan rekan kerja dan menunjukkan kepedulian saat mereka menghadapi kesulitan. Hal ini mencerminkan bahwa kemampuan membangun kepekaan sosial sebagai bagian dari *emotional intelligence* telah berkembang secara positif di lingkungan kerja.

**e. Indikator “Keterampilan Sosial (*Social Skills*)”**

1. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya mampu berkomunikasi dengan jelas di tempat kerja”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 88% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.49 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan persepsi

responden yang secara umum menunjukkan mampu berkomunikasi dengan jelas di tempat kerja.

2. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya dapat menjaga hubungan kerja yang baik meskipun sedang memiliki banyak pekerjaan”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 90% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.44 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum dapat menjaga hubungan kerja yang baik meskipun sedang memiliki banyak pekerjaan.

Berdasarkan hasil pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator “Keterampilan Sosial (*Social Skills*)” pada variabel *emotional intelligence* berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 4.47. Responden dinilai mampu berkomunikasi secara efektif serta tetap menjaga hubungan kerja yang harmonis. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan berinteraksi dan membangun relasi sebagai bagian dari *emotional intelligence* telah terbentuk dengan baik dalam lingkungan kerja.

Sehingga dari keseluruhan hasil jawaban responden pada variabel *emotional intelligence* untuk semua indikator memperoleh skor rata-rata 4.28 yang artinya *emotional intelligence* ibu bekerja di Kota Medan tergolong baik.

#### **4.1.3.3. Variabel *Work-life Balance* (Keseimbangan Kehidupan-Pekerjaan)**

Tabel skor kuesioner *work-life balance* disajikan untuk menggambarkan persepsi responden mengenai keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan

kehidupan pribadi. Keseimbangan kehidupan kerja merupakan faktor penting bagi ibu bekerja karena berkaitan langsung dengan pengelolaan waktu, energi dan peran ganda. Penyajian tabel ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana responden merasakan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan keluarga.

**Tabel 4.7 Skor Kuesioner untuk Variabel *Work-life balance***

No.	Sangat Setuju		4	3	2	Sangat Tidak Setuju		Jumlah	Skor					
	5	1												
<b>Keseimbangan Waktu (<i>Time Balance</i>)</b>														
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Mean</b>	<b>Mean</b>
1	57	57%	31	31%	11	11%	1	1%	-	-	100	100%	4,44	4,31
2	45	45%	34	34%	16	16%	5	5%	-	-	100	100%	4,19	
<b>Keseimbangan Keterlibatan (<i>Involvement Balance</i>)</b>														
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Mean</b>	<b>Mean</b>
3	58	58%	34	34%	7	7%	1	1%	-	-	100	100%	4,47	4,39
4	49	49%	39	39%	10	10%	2	2%	-	-	100	100%	4,31	
<b>Keseimbangan Kepuasan (<i>Satisfaction Balance</i>)</b>														
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Mean</b>	<b>Mean</b>
5	49	49%	37	37%	13	13%	1	1%	-	-	100	100%	4,34	4,28
6	46	46%	36	36%	16	16%	1	1%	1	1%	100	100%	4,23	
<b>Rata-rata skor</b>													4,33	

Sumber: Data diolah penulis

Dari tabel di atas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel *work-life balance* adalah :

**a. Indikator “Keseimbangan Waktu (*Time Balance*)”**

1. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya mampu mengatur waktu kerja saya dengan baik”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 88% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.44 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum mampu mengatur waktu kerja dengan baik.

2. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya merasa memiliki cukup waktu untuk kehidupan pribadi saya”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 79% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.19 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum memiliki cukup waktu untuk kehidupan pribadi.

Berdasarkan hasil dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator “Keseimbangan Waktu (*Time Balance*)”, pada variabel *work-life balance* berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 4.31. Responden umumnya mampu mengelola waktu kerja secara efektif serta tetap memiliki waktu yang cukup untuk kehidupan pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi telah terjaga dengan cukup baik pada responden.

**b. Indikator “Keseimbangan Keterlibatan (*Involvement Balance*)”**

1. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya menilai tuntutan pekerjaan saya masih dapat saya tangani dengan baik”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 92% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.47 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum menilai tuntutan pekerjaan masih dapat ditangani dengan baik.
2. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya dapat mengatur aktivitas kehidupan pribadi dengan baik.”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju

dengan total 88% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.31 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum dapat mengatur aktivitas kehidupan pribadi dengan baik.

Berdasarkan hasil pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator “Keseimbangan Keterlibatan (*Involvement Balance*)”, pada variabel *work-life balance* berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 4.39. Responden mampu menyeimbangkan keterlibatan antara tuntutan pekerjaan dan aktivitas kehidupan pribadi secara proporsional. Hal ini mencerminkan bahwa pembagian peran antara pekerjaan dan kehidupan pribadi telah berjalan secara efektif pada responden.

**c. Indikator “Keseimbangan Kepuasan (*Satisfaction Balance*)”**

1. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya merasa dapat menentukan prioritas dalam kehidupan pribadi saya”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 86% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.34 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum dapat menentukan prioritas dalam kehidupan pribadi.
2. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya merasa puas dengan kualitas kehidupan pribadi saya saat ini”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 82% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.23 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan

persepsi responden yang secara umum puas dengan kualitas kehidupan pribadinya.

Berdasarkan hasil pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator “Keseimbangan Kepuasan (*Satisfaction Balance*)”, pada variabel *work-life balance* berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 4.28. Responden cenderung mampu menentukan prioritas dalam kehidupan pribadi serta merasakan kepuasan terhadap kualitas hidup yang dijalani. Kondisi ini menunjukkan bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi tidak hanya tercapai tetapi juga memberikan kepuasan bagi responden.

Sehingga dari keseluruhan hasil jawaban responden pada variabel *work-life balance* untuk semua indikator memperoleh skor rata-rata 4.33 yang artinya *work-life balance* ibu bekerja di Kota Medan tergolong baik.

#### **4.1.3.4. Variabel *Workload* (Beban Kerja)**

Tabel skor kuesioner *workload* disajikan untuk menggambarkan persepsi responden terhadap beban kerja yang mereka terima. Beban kerja mencakup tuntutan fisik, mental dan waktu yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan pekerjaan. Tabel ini disajikan untuk melihat tingkat beban kerja yang dirasakan oleh responden.

Tabel 4. 8 Skor Kuesioner untuk Variabel Workload

No	Sangat Setuju		4		3		2		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	Skor		
	5								1					
<b>Target Yang Harus Dicapai</b>														
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Mean</b>	<b>Mean</b>
1	19	19%	26	26%	27	27%	20	20%	8	8%	100	100%	3,20	2,89
2	23	23%	37	37%	26	26%	8	8%	6	6%	100	100%	3,57	
3	8	8%	20	20%	23	23%	20	20%	29	29%	100	100%	1,89	
<b>Kondisi Pekerjaan</b>														
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Mean</b>	<b>Mean</b>
4	24	24%	34	34%	26	26%	7	7%	9	9%	100	100%	3,34	3,72
5	46	46%	31	31%	14	14%	7	7%	2	2%	100	100%	4,10	
<b>Penggunaan Waktu</b>														
	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Mean</b>	<b>Mean</b>
6	12	12%	18	18%	30	30%	16	16%	24	24%	100	100%	2,46	2,72
7	15	15%	29	29%	32	32%	13	13%	11	11%	100	100%	2,98	
<b>Rata-rata skor</b>													3,11	

Sumber: Data diolah penulis

Dari tabel di atas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel *work-life balance* adalah :

**a. Indikator “Target Yang Harus Dicapai”**

1. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya merasa jumlah pekerjaan yang harus saya selesaikan tergolong banyak”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 45% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 3.20 yang tergolong cukup baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum cukup baik dalam menyelesaikan pekerjaan yang tergolong banyak.
2. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya sering menyelesaikan beberapa pekerjaan dalam waktu yang bersamaan”,

menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 60% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 3.57 yang tergolong cukup baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum cukup sering menyelesaikan beberapa pekerjaan dalam waktu yang bersamaan.

3. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya sering menerima pekerjaan diluar pekerjaan rutin”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 28% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 1.89 yang tergolong tidak begitu baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum tidak begitu sering menerima pekerjaan diluar pekerjaan rutin.

Berdasarkan hasil dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator “Target Yang Harus Dicapai”, pada variabel *workload* berada pada kategori cukup dengan rata-rata skor 2.89. Responden umumnya cenderung memiliki jumlah pekerjaan yang cukup banyak dan kadang harus mengerjakan beberapa tugas sekaligus, namun mereka jarang menerima pekerjaan di luar tugas rutin. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang dirasakan masih dalam batas wajar dan dapat ditangani dengan baik.

#### **b. Indikator “Kondisi Pekerjaan”**

1. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Pekerjaan saya memerlukan usaha yang besar”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 58% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 3.34 yang tergolong

cukup. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum cukup memerlukan usaha yang besar dalam pekerjaannya.

2. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Pekerjaan yang saya jalani menuntut konsentrasi yang tinggi”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 77% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 4.10 yang tergolong baik. Temuan ini mencerminkan persepsi responden yang secara umum pekerjaannya menuntut konsentrasi yang tinggi.

Berdasarkan hasil dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator “Kondisi Pekerjaan”, pada variabel *workload* berada pada kategori cukup dengan rata-rata skor 3.72. Pekerjaan responden cenderung menuntut konsentrasi yang tinggi serta cukup memerlukan usaha dalam penyelesaiannya meskipun masih dalam batas yang dapat ditangani. Hal ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang dirasakan cukup menantang, namun tetap mampu dikelola oleh responden dalam menjalankan pekerjaannya.

### **c. Indikator “Penggunaan Waktu”**

1. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Saya merasa waktu kerja tidak cukup untuk menyelesaikan pekerjaan”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 30% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 2.46 yang tergolong cenderung tidak baik. Temuan ini menunjukkan bahwa responden umumnya tidak merasa kekurangan waktu

dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga waktu kerja yang tersedia dinilai relatif cukup untuk memenuhi tuntutan pekerjaan.

2. Berdasarkan hasil dari responden kuesioner yang telah diisi pada pernyataan “Tenggat waktu pekerjaan (*deadline*) menuntut saya bekerja dalam waktu yang terbatas”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan total 44% responden, serta pada pernyataan ini memperoleh skor 2.98 yang tergolong cukup. Temuan ini menunjukkan bahwa responden cukup merasakan adanya tuntutan tenggat waktu dalam pekerjaan, namun tekanan waktu tersebut masih berada pada tingkat yang wajar dan dapat dikelola.

Berdasarkan hasil dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator “Penggunaan Waktu”, pada variabel *workload* berada pada kategori cukup dengan rata-rata skor 2.72. Hal ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan waktu kerja responden tergolong cukup baik, di mana tekanan terkait waktu masih dapat dikendalikan dan tidak menjadi hambatan utama dalam menyelesaikan pekerjaan.

Sehingga dari keseluruhan hasil jawaban responden pada variabel *workload* untuk semua indikator memperoleh skor rata-rata 2.72 yang artinya *workload* ibu bekerja di Kota Medan tergolong cukup baik.

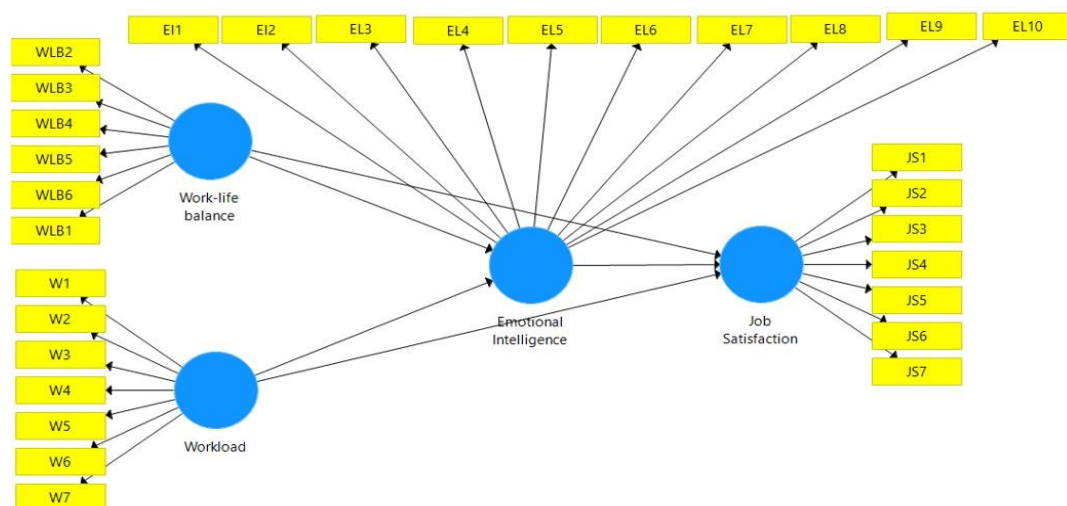
## **4.2 Analisis Data**

Penelitian ini terlebih dahulu mengevaluasi kualitas data yang digunakan sebelum melakukan pengujian terhadap hipotesis yang ada. Pengujian ini bertujuan

untuk memastikan bahwa data memenuhi standar yang diperlukan sebelum dilakukan analisis lebih lanjut.

#### 4.2.1 Outer Model (Model Pengukuran)

Dalam menganalisis hubungan variabel yang mempengaruhi satu sama lainnya, dibuat sebuah model dengan metode PLS-SEM menggunakan software SmartPLS 3.0 seperti yang tergambar pada model dibawah ini:



Sumber : *Output* Data Program Smartpls Versi 3.0

**Gambar 4.1 : Model Diagram Jalur Sebelum Eliminasi**

Dari model tersebut, digambarkan secara hipotesis bahwa bahwa terdapat hubungan langsung dan hubungan tidak langsung. Ditunjukkan di gambar tersebut, dimana hubungan langsung adalah variabel independen dan dependen *work-life balance* terhadap *job satisfaction*, *workload* terhadap *job satisfaction* serta variabel independen dan variabel mediator *work-life balance* terhadap *emotional intelligence*, *workload* terhadap *emotional intelligence* lalu variabel mediator dan variabel dependen *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction*, kemudian hubungan tidak langsung variabel independen, dependen dan mediasinya,

*emotional intelligence* dalam memediasi *work-life balance* terhadap *job satisfaction*, *emotional intelligence* dalam memediasi *workload* terhadap *job satisfaction*.

## A. Uji Validitas

### a) *Convergent Validity*

Untuk menilai *convergent validity* penelitian ini menggunakan *outer loading*. Menurut (Supriyanto et al., 2019) validitas konvergen ditunjukkan melalui tingkat korelasi antara indikator reflektif dengan variabel yang diukurnya. Tujuan melakukan uji *outer loading* adalah untuk melihat nilai indikator terhadap variabelnya. Suatu indikator dianggap memenuhi kriteria validitas apabila memiliki nilai *outer loading* sekitar 0,5–0,6. Hal ini sejalan juga dengan (Hair et al., 2010) menyatakan bahwa nilai loading  $\geq 0,50$  masih memiliki signifikansi praktis. Oleh karena itu, indikator dengan nilai *outer loading* antara 0,50–0,69 masih dapat dipertimbangkan selama kualitas variabel secara keseluruhan tetap baik.

JS1		0.907	
JS5		0.886	
JS2		0.881	
JS3		0.870	
JS4		0.867	
JS6		0.850	
JS7		0.826	
EI1	0.466		
EI2	0.569		
EL10	0.834		
EL3	0.775		
EL4	0.832		
EL5	0.799		
EL6	0.788		
EL7	0.828		
EL8	0.834		
EL9	0.797		
W1			0.534
W2			0.609
W3			0.416
W4			0.888
W5			0.834
W6			0.282

W7				0.535
WLB2			0.843	
WLB3			0.850	
WLB4			0.879	
WLB5			0.888	
WLB6			0.815	
WLB1			0.852	

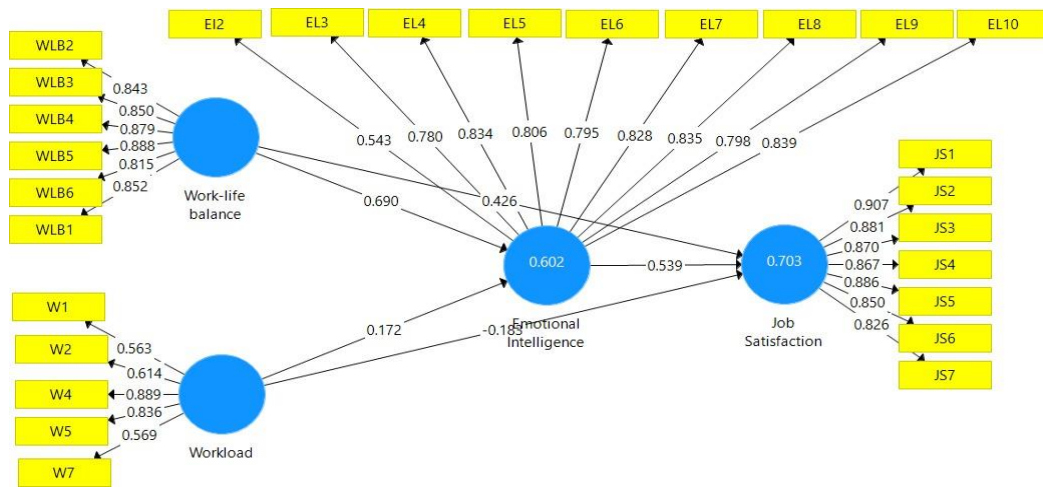
Sumber : *Output Data Program Smartpls Versi 3.0*

#### **Gambar 4. 2 : Outer Loading Sebelum Eliminasi**

Nilai *outer loading* pada model pengukuran digunakan untuk menilai sejauh mana setiap indikator mampu merepresentasikan variabel yang diukur. Indikator yang ditandai dengan nilai *outer loading* yang memenuhi kriteria penerimaan, yaitu  $\geq 0,70$ . Hal ini mengindikasikan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki korelasi yang kuat dengan variabel dan mampu menjelaskan variabel yang diukur secara memadai, sehingga layak dipertahankan dalam model penelitian.

Sementara itu, Indikator dengan nilai *outer loading*  $\leq 0,70$  adalah menjelaskan korelasi yang rendah mengindikasikan adanya kelemahan dalam mengukur variabel yang dimaksud, baik karena ketidaksesuaian konsep, ambiguitas pernyataan, maupun perbedaan persepsi responden. Oleh karena itu, indikator-indikator tersebut perlu dipertimbangkan untuk dieliminasi dari model, khususnya apabila penghapusannya dapat meningkatkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dan reliabilitas variabel. Langkah ini sejalan dengan prinsip pengembangan model SEM-PLS yang menekankan keseimbangan antara ketepatan pengukuran dan kualitas model secara keseluruhan.

Indikator yang dieliminasi dari model adalah EI1,W3,W6 (ditandai dengan nilai *outer loading* bernilai dibawah 0,5). Ketika telah menghapus beberapa indikator, maka di bawah ini yang merupakan model diagram jalur dan *outer loading* setelah eliminasi.



Sumber : *Output Data Program Smartpls Versi 3.0*

**Gambar 4. 3: Model Diagram Jalur Setelah Eliminasi**

E12	0.543		
EL10	0.839		
EL3	0.780		
EL4	0.834		
EL5	0.806		
EL6	0.795		
EL7	0.828		
EL8	0.835		
EL9	0.798		
JS1		0.907	
JS2		0.881	
JS3		0.870	
JS4		0.867	
JS5		0.886	
JS6		0.850	
JS7		0.826	
W1			0.563
W2			0.614
W4			0.889
W5			0.836
W7			0.569
WLB2			0.843
WLB3			0.850
WLB4			0.879
WLB5			0.888
WLB6			0.815
WLB1			0.852

Sumber : *Output Data Program Smartpls Versi 3.0*

**Gambar 4. 4 : Outer Loading Setelah Eliminasi**

Berdasarkan hasil evaluasi *outer loading* pada model pengukuran. Indikator  $\geq 0,70$  yang ditandai menunjukkan nilai *outer loading* yang telah memenuhi kriteria ideal, sehingga memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan variabel yang diukur. Sementara itu, terdapat beberapa indikator  $\leq 0,70$  namun tetap dipertahankan dalam model karena nilai *outer loading*-nya masih berada pada rentang 0,50–0,69, yang secara metodologis masih dapat diterima.

Keputusan untuk mempertahankan indikator tersebut didasarkan pada pertimbangan teoritis dan empiris. Menurut (Hair et al., 2010) nilai *outer loading* sebesar 0,50–0,60 masih dapat diterima selama indikator tersebut tetap relevan secara konseptual dan didukung oleh ukuran validitas dan reliabilitas variabel lainnya, indikator dengan nilai *outer loading* antara 0,50 hingga 0,69 masih dapat dipertahankan apabila penghapusannya tidak memberikan peningkatan yang signifikan terhadap nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dan reliabilitas variabel. Oleh karena itu, indikator-indikator tersebut dinilai tetap representatif dalam mengukur variabel dan tidak menurunkan kualitas model pengukuran secara keseluruhan.

#### **b) *Average Variance Extracted* (AVE)**

Menurut (Hussein, 2015) teknik lain untuk menganalisis *convergen validity* adalah dengan melihat nilai AVE jika nilai AVE  $\geq 0,5$  maka variabel tersebut dianggap valid. Hal ini sejalan juga dengan (Hair et al., 2017) menyatakan bahwa nilai minimum AVE  $\geq 0,5$ .

	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Emotional Intelligence	0.623
Job Satisfaction_	0.757
Work-life balance	0.731
Workload	0.501

Sumber : *Output* Data Program Smartpls Versi 3.0

**Gambar 4.5 : Average Variance Extracted (AVE)**

Berdasarkan dari data yang sudah diolah di atas *Average Variance Extracted (AVE)* menunjukkan bahwa nilai AVE variabel tersebut  $\geq 0,5$  yang menunjukkan bahwa variabel mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

### **B. Discriminant Validity**

Menurut (Hair et al., 2022) pengujian validitas diskriminan bertujuan memastikan bahwa setiap variabel dalam model benar-benar berbeda dengan variabel lainnya. Dalam penelitian ini digunakan metode *Heterotrait–Monotrait Ratio of Correlations* (HTMT). HTMT membandingkan rata-rata korelasi indikator antar variabel dengan korelasi indikator dalam variabel yang sama untuk mendeteksi adanya kemiripan konsep yang terlalu tinggi. Apabila nilai hubungan antar variabel terlalu besar maka variabel dianggap tidak memiliki perbedaan yang jelas, sehingga tidak memenuhi validitas diskriminan. Model dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila seluruh nilai HTMT berada di bawah 0,90, yang menunjukkan bahwa masing-masing variabel mengukur konsep yang berbeda dan tidak saling tumpang tindih.

	Emotional Intelligence	Job Satisfaction_	Work-life balance	Workload
Emotional Intelligence				
Job Satisfaction_	0.824			
Work-life balance	0.808	0.808		
Workload	0.464	0.238	0.375	

Sumber : *Output Data Program Smartpls Versi 3.0*

#### **Gambar 4. 6 : Heterotrait–Monotrait Ratio of Correlations (HTMT)**

Berdasarkan hasil pengujian *discriminant validity* menggunakan pendekatan HTMT, seluruh nilai hubungan antar variabel berada di bawah batas yang direkomendasikan ( $\leq 0,90$ ). Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki perbedaan yang jelas dan tidak saling mengukur konsep yang sama, sehingga model penelitian dapat dinyatakan telah memenuhi validitas diskriminan dan layak untuk dilanjutkan ke tahap pengujian berikutnya.

### **C. Uji Reabilitas**

#### **a) *rho\_A***

Menurut (Hair et al., 2017) menyatakan bahwa reliabilitas internal variabel dapat dinilai menggunakan *rho\_A*, dimana variabel dinyatakan reliabel apabila nilai  $rho_A \geq 0,70$ .

	<i>rho_A</i>
Emotional Intelligence	0.932
Job Satisfaction_	0.949
Work-life balance	0.929
Workload	0.855

Sumber : *Output Data Program Smartpls Versi 3.0*

#### **Gambar 4. 7 : Nilai *rho\_A***

Berdasarkan hasil data yang telah diolah di atas, nilai  $\rho_A$  seluruh variabel berada pada kisaran 0,855 hingga 0,949, nilainya lebih besar dari 0,7 ( $\rho_A \geq 0,7$ ) sehingga seluruhnya melampaui batas minimum 0,70. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang sangat baik.

#### b) *Cronbach's Alpha*

Reliabilitas variabel dievaluasi menggunakan *Cronbach's Alpha*. Menurut (Hair et al., 2017) suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilainya  $\geq 0,70$ . Nilai reliabilitas yang berada dalam rentang tersebut mengindikasikan konsistensi internal indikator yang baik dalam mengukur variabel.

	Cronbach's Alpha
Emotional Intelligence	0.922
Job Satisfaction_	0.946
Work-life balance	0.926
Workload	0.783

Sumber : *Output Data Program Smartpls Versi 3.0*

#### **Gambar 4. 8 : *Cronbach's Alpha***

Berdasarkan data yang telah di olah di atas, nilai *Cronbach's Alpha* berada pada kisaran 0,783 sampai dengan 0,922, maka secara keseluruhan nilai *Cronbach's Alpha* berada diatas masing-masing variabel  $\geq 0,7$ . Maka hasil ini menunjukkan masing-masing variabel penelitian telah memenuhi persyaratan reabilitas yang tinggi.

### c) Reabilitas Komposit (*Composit Reability*)

Menurut (Supriyanto et al., 2019) masing-masing indikator variabel memiliki reliabilitas komposit yang baik apabila nilainya  $\geq 0,7$  (*composit reliability*  $\geq 0,7$ ) dan sebaliknya apabila  $\leq 0,7$  maka dianggap tidak reliabel (tidak diterima). Hal ini sejalan juga dengan (Hair et al., 2017) menyatakan bahwa nilai minimum *composit reliability*  $\geq 0,7$ .

	Reliabilitas Komposit
Emotional Intelligence	0.936
Job Satisfaction_	0.956
Work-life balance	0.942
Workload	0.829

Sumber : *Output Data Program Smartpls Versi 3.0*

#### Gambar 4. 9: Reabilitas Komposit

Berdasarkan hasil data yang telah diolah di atas, nilai *Composite Reliability* seluruh variabel berada pada kisaran 0,829 hingga 0,956, nilainya lebih besar dari 0,7 (*composit reliability*  $\geq 0,7$ ) sehingga seluruhnya melampaui batas minimum 0,70. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang sangat baik.

#### 4.2.2 *Inner Model* (Model Struktural)

Setelah memenuhi kriteria *outer model*, kemudian dilakukan pengujian model struktural (*inner model*). Analisis model ini menggunakan 3 pengujian, antara lain: *RSquare*, *F-Square*, *Hypothesis Test*.

### a. *R Square*

Menurut (Hair et al., 2017) nilai *R-Square* ( $R^2$ ) digunakan untuk menunjukkan seberapa besar kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variasi pada variabel endogen. Semakin tinggi nilai *R-Square*, semakin besar proporsi variasi variabel endogen yang dapat dijelaskan oleh model struktural yang dibangun, sehingga mencerminkan tingkat kualitas dan kekuatan model penelitian. Berikut kriteria *R Square*, antara lain :

1. Jika  $R^2 \geq 0,75$  → menunjukkan model yang substansial (kuat)
2. Jika  $0,50 \leq R^2 \leq 0,75$  → menunjukkan model yang moderat (sedang)
3. Jika  $0,25 \leq R^2 \leq 0,50$  → menunjukkan model yang lemah
4. Jika  $R^2 \leq 0,25$  → menunjukkan model sangat lemah

	R Square	Adjusted R Square
Emotional Intelligence	0.602	0.594
Job Satisfaction_	0.703	0.694

Sumber : *Output Data Program Smartpls Versi 3.0*

**Gambar 4. 10 : *R Square***

Berdasarkan dari *output data* di atas, variabel *emotional intelligence* sebesar 0,602 dan untuk *job satisfaction* sebesar 0,703. Maka hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel dependen dapat dijelaskan dengan baik oleh variabel independen dalam model, karena nilai *R-Square* menunjukkan daya jelas (*goodness of fit*) yang baik.

### b. *F Square*

Menurut (Hair et al., 2017) nilai *F-Square* ( $f^2$ ) digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi relatif masing-masing variabel eksogen terhadap variabel

endogen dalam model struktural. Nilai  $f^2$  diperoleh dengan membandingkan perubahan nilai *R-Square* ( $R^2$ ) pada variabel endogen ketika suatu variabel eksogen dimasukkan dan dikeluarkan dari model. Berikut kriteria *F-Square*, antara lain :

1. Jika  $0,02 \leq F2 \leq 0,15 \rightarrow$  efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap variabel endogen.
2. Jika  $0,15 \leq F2 \leq 0,35 \rightarrow$  efek yang sedang dari variabel eksogen terhadap variabel endogen.
3. Jika  $F2 \geq 0,35 \rightarrow$  efek yang besar dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Semakin tinggi nilai *F-Square*, semakin besar variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

	Emotional Intelligence	Job Satisfaction_	Work-life balance	Workload
Emotional Intelligence		0.390		
Job Satisfaction_				
Work-life balance	1.004	0.255		
Workload	0.063	0.089		

Sumber : *Output Data Program Smartpls Versi 3.0*

**Gambar 4. 11 : *F Square***

Kesimpulan nilai *F-Square* dapat dilihat pada tabel diatas adalah sebagai berikut:

- a) Variabel *work-life balance* terhadap *job satisfaction* memiliki nilai = 0,255 maka efek yang sedang dari variabel eksogen terhadap endogen.
- b) Variabel *workload* terhadap *job satisfaction* memiliki nilai = 0,089 maka efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap endogen.

- c) Variabel *work-life balance* terhadap *emotional intelligence* memiliki nilai = 1,004 maka efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen.
- d) Variabel *workload* terhadap *emotional intelligence* memiliki nilai = 0,063 maka efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap endogen.
- e) Variabel *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction* memiliki nilai = 0,390 maka efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen.

### 4.2.3 Pengujian Hipotesis

#### a. *Direct Effect*

Menurut (Hair et al., 2017) pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai t-statistik dan *p-value* pada jalur pengaruh langsung (*direct effect*). Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t-statistik  $\geq 1,96$  dan *p-value*  $\leq 0,05$ .

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik ( O/STDEV )	P Values
Emotional Intelligence -> Job Satisfaction_	0.539	0.540	0.097	5.576	0.000
Work-life balance -> Emotional Intelligence	0.690	0.686	0.061	11.289	0.000
Work-life balance -> Job Satisfaction_	0.426	0.425	0.099	4.293	0.000
Workload -> Emotional Intelligence	0.172	0.180	0.074	2.336	0.020
Workload -> Job Satisfaction_	-0.183	-0.171	0.072	2.553	0.011

Sumber : *Output* Data Program Smartpls Versi 3.0

#### Gambar 4. 12 : *Direct Effect*

Berdasarkan dari *output direct effect* di atas maka dapat dijelaskan bahwa :

1. *Work-Life balance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*, ditunjukkan oleh nilai koefisien 0,426, t-statistik 4,293 dan *p-value* 0,000. Hal ini menandakan bahwa terdapat hubungan searah yakni, semakin baik *work-life balance* maka kepuasan kerja karyawan akan semakin tinggi. Dengan demikian hipotesis diterima.

2. *Workload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job satisfaction*, dengan nilai koefisien sebesar -0,183, t-statistik 2,553 dan *p-value* 0,011. Artinya, terdapat hubungan berlawanan arah yakni, semakin tinggi beban kerja yang dirasakan maka tingkat kepuasan kerja akan menurun. Dengan demikian, hipotesis diterima dengan arah hubungan negatif.
3. *Work-Life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional intelligence*, dengan nilai koefisien sebesar 0,690, t-statistik 11,289 dan *p-value* 0,000. Temuan ini mengindikasikan terdapat hubungan searah yakni, bahwa *work-life balance* yang baik mampu meningkatkan kecerdasan emosional individu. Oleh karena itu hipotesis diterima.
4. *Workload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional intelligence*, dengan koefisien jalur sebesar 0,172, nilai t-statistik 2,336 dan *p-value* 0,020. Temuan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah yakni beban kerja dapat mendorong individu untuk mengelola emosi dan meningkatkan kecerdasan emosionalnya. Oleh karena itu hipotesis diterima.
5. *Emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,539, nilai t-statistik 5,576, dan *p-value* 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah yakni, semakin tinggi *emotional intelligence* maka tingkat kepuasan kerja yang dirasakan juga semakin meningkat. Dengan demikian hipotesis diterima.

**Tabel 4. 9: Hasil *Direct Effect***

	Sampel Asli (O)	T Statistik ( O/STDEV )	P Values	Pengaruh	Hasil
Emotional Intelligence - ≥ Job Satisfaction_	0,539	5,576	<b>0,000</b>	Positif Signifikan	<b>Diterima</b>
Work-life balance - ≥ Emotional Intelligence	0,690	11,289	<b>0,000</b>	Positif Signifikan	<b>Diterima</b>
Work-life balance - ≥ Job Satisfaction_	0,426	4,293	<b>0,000</b>	Positif Signifikan	<b>Diterima</b>
Workload - ≥ Emotional Intelligence	0,172	2,336	<b>0,020</b>	Positif Signifikan	<b>Diterima</b>
Workload - ≥ Job Satisfaction_	-0,183	2,553	<b>0,011</b>	Negatif Signifikan	<b>Diterima</b>

Sumber : *Output Data Program Smartpls Versi 3.0*

Berdasarkan hasil pengujian hubungan antarvariabel, arah dan kekuatan pengaruh dapat dilihat dari nilai koefisien jalur (*original sample*), nilai *t-statistic*, dan *p-value*. Suatu hubungan dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan apabila koefisien jalurnya bernilai positif serta nilai *t-statistic*  $\geq 1,96$  dan *p-value*  $\leq 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan variabel independen akan diikuti oleh peningkatan variabel dependen secara nyata. Jika hubungan dinyatakan berpengaruh negatif dan signifikan apabila koefisien jalurnya bernilai negatif namun tetap memenuhi kriteria signifikansi statistik. Kondisi ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi variabel independen, maka variabel dependen akan mengalami penurunan secara signifikan.

Meskipun terdapat hasil negatif signifikan, hipotesis dalam penelitian ini tetap dinyatakan diterima karena dasar penerimaan hipotesis adalah adanya pengaruh yang signifikan, bukan arah pengaruhnya (negatif atau positif). Hipotesis yang diajukan menegaskan adanya pengaruh antarvariabel, sehingga ketika hasil pengujian menunjukkan pengaruh yang signifikan baik positif maupun negatif, maka hipotesis telah terbukti secara empiris. Dalam konteks penelitian ini, temuan bahwa *workload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job satisfaction* justru sesuai dengan teori dan kondisi empiris, yang menjelaskan bahwa beban kerja yang semakin tinggi dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja. Oleh karena itu, hasil tersebut tidak bertentangan dengan hipotesis, melainkan memperkuat kesimpulan penelitian.

#### b. *Indirect Effect*

Menurut (Hair et al., 2017) pengujian pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) digunakan untuk menilai peran variabel mediator dinyatakan diterima apabila nilai t-statistik  $\geq 1,96$  dan *p-value*  $\leq 0,05$ .

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik ( O/STDEV )	P Values
Emotional Intelligence -> Job Satisfaction_					
Work-life balance -> Emotional Intelligence					
Work-life balance -> Job Satisfaction_	0.372	0.371	0.077	4.810	0.000
Workload -> Emotional Intelligence					
Workload -> Job Satisfaction_	0.093	0.097	0.042	2.191	0.029

Sumber : *Output Data Program Smartpls Versi 3.0*

#### **Gambar 4. 13: Indirect Effect**

Berdasarkan dari *output* di atas, nilai dari t-statistik menunjukkan nilai *work-life balance* terhadap *job satisfaction* 4,810, nilai *p-value* 0,000 dan *workload*

terhadap *job satisfaction* 2,191, nilai *p-value* 0,029 menunjukkan nilai t-statistik  $\geq 1,96$  dan *p-value*  $\leq 0,05$ , maka peran variabel mediator dinyatakan diterima.

### c. Total Effect

Menurut (Hair et al., 2017) pengujian pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) digunakan untuk menilai peran variabel mediator dinyatakan diterima apabila nilai t-statistik  $\geq 1,96$  dan *p-value*  $\leq 0,05$ .

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik ( O/STDEV )	P Values
Emotional Intelligence -> Job Satisfaction_	0.539	0.540	0.097	5.576	0.000
Work-life balance -> Emotional Intelligen...	0.690	0.686	0.061	11.289	0.000
Work-life balance -> Job Satisfaction_	0.798	0.797	0.060	13.238	0.000
Workload -> Emotional Intelligence	0.172	0.180	0.074	2.336	0.020
Workload -> Job Satisfaction_	-0.090	-0.075	0.071	1.272	0.204

Sumber : *Output* Data Program Smartpls Versi 3.0

### Gambar 4. 14 : Total Effect

Berdasarkan *output* di atas diketahui bahwa nilai *p-value* untuk pengaruh total *work-life balance* terhadap *job satisfaction* sebesar 0,000, *work-life balance* terhadap *emotional intelligence* sebesar 0,000, *workload* terhadap *emotional intelligence* sebesar 0,000, *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction* sebesar 0,000 (semua nilai  $\leq 0,05$ ), maka hasil ini menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan secara total. Sementara itu pengaruh total *workload* terhadap *job satisfaction* sebesar 0,204, tidak signifikan secara total.

## 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam pembahasan hasil penelitian ini, pengaruh positif dan signifikan diartikan sebagai hubungan yang bersifat searah, dimana peningkatan pada suatu variabel diikuti oleh peningkatan pada variabel lainnya, serta hubungan tersebut

terbukti secara statistik. Pengaruh negatif dan signifikan diartikan sebagai hubungan yang bersifat berlawanan arah, yaitu peningkatan pada suatu variabel diikuti oleh penurunan pada variabel lainnya, dan hubungan tersebut juga terbukti secara statistik. Pemahaman ini digunakan secara konsisten sebagai dasar penafsiran seluruh hasil pengujian dalam pembahasan penelitian ini.

#### **4.3.1 Pengaruh *Work-life balance* (Keseimbangan Kehidupan Kerja) terhadap *Job satisfaction* (Kepuasan Kerja)**

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien sebesar 0,426, nilai t-statistik 4,293 ( $\geq 1,96$ ), serta *p-value* 0,000 ( $\leq 0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan ibu bekerja dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan. Nilai koefisien yang relatif kuat mengindikasikan bahwa *work-life balance* merupakan salah satu determinan penting dalam membentuk kepuasan kerja ibu bekerja.

Temuan ini sejalan dengan *Border Theory* (Clark, 2000) yang menyatakan bahwa konflik antara peran kerja dan peran keluarga muncul ketika batas antara kedua domain tersebut tidak terkelola dengan baik. Ketika individu mampu mengelola batasan tersebut secara fleksibel dan adaptif, tekanan psikologis dapat diminimalkan sehingga individu dapat menjalankan perannya secara lebih efektif. Kondisi ini memungkinkan individu untuk merasakan kenyamanan emosional dalam bekerja yang kemudian dapat meningkatkan kepuasan kerja. Selain itu,

temuan ini juga dijelaskan melalui *Two-Factor Theory Herzberg* dari penelitian (Wedadjati & Helmi, 2022) dimana *work-life balance* berperan sebagai faktor intrinsik yang mendorong munculnya kepuasan kerja. Keseimbangan peran memberikan rasa kendali terhadap kehidupan kerja dan kehidupan pribadi dapat meningkatkan makna kerja serta menciptakan perasaan positif terhadap pekerjaan yang dijalani. Dengan demikian, kepuasan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh aspek eksternal seperti gaji atau fasilitas tetapi juga oleh kesejahteraan psikologis yang bersumber dari keseimbangan peran.

Temuan dari penelitian ini menyatakan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*, memberikan manfaat praktis yang komprehensif bagi berbagai pemangku kepentingan. Bagi ibu bekerja, hasil penelitian ini memberikan pemahaman bahwa kemampuan mereka dalam menyeimbangkan kehidupan-kerja secara langsung berkontribusi pada kepuasan kerja yang lebih tinggi. *Work-life balance* dirasakan baik jika ibu bekerja mampu mengatur waktu kerja dengan baik, memiliki cukup waktu untuk kehidupan pribadi, tuntutan pekerjaan masih dapat ditangani dengan baik, puas dengan kualitas kehidupan pribadi, dapat menentukan prioritas dalam kehidupan pribadi, dapat merasa puas dengan kualitas kehidupan pribadi. Pemahaman ini memberdayakan ibu bekerja untuk secara aktif mengembangkan strategi pengelolaan waktu dan penetapan batasan yang lebih efektif. Bagi organisasi, temuan penelitian ini memberikan dasar empiris dalam perumusan kebijakan yang berorientasi pada peningkatan *work-life balance* khususnya bagi ibu bekerja. Kebijakan seperti pengaturan jam kerja yang fleksibel, penerapan *work from home* serta penyediaan

program dukungan keluarga dinilai mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Peningkatan kepuasan kerja tersebut selanjutnya berkontribusi positif terhadap produktivitas kerja, tingkat retensi karyawan serta perilaku sukarela karyawan (*organizational citizenship behavior*). Kepuasan kerja tersebut dapat dirasakan ibu bekerja jika ibu bekerja puas dengan pekerjaan yang dijalani, puas bahwa pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, puas mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik, puas dengan aturan kerja, puas dengan sistem kerja, puas kontribusi dihargai serta puas sistem pemberian penghargaan ditempat kerja dilakukan secara adil. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam penyusunan regulasi ketenagakerjaan yang mempertimbangkan aspek keseimbangan kehidupan-kerja, seperti penetapan standar jam kerja maksimal, perlindungan terhadap lembur (*overtime*) berlebihan dan insentif bagi perusahaan yang mengimplementasikan kebijakan ramah keluarga. Bagi akademisi, temuan ini memperkaya literatur mengenai *work-life balance* dalam konteks ibu bekerja di Indonesia, khususnya di Kota Medan dan membuka peluang penelitian lanjutan mengenai faktor-faktor kontekstual yang memoderasi hubungan antara *work-life balance* dan *job satisfaction* seperti dukungan sosial, budaya organisasi dan kebijakan pemerintah.

Temuan ini secara langsung menjawab permasalahan yang diidentifikasi dalam latar belakang penelitian, dimana terdapat fenomena peningkatan partisipasi perempuan dalam dunia kerja di Kota Medan yang mencapai 50,75% pada tahun 2024, namun dibarengi dengan tingkat ketidakaktifan yang tinggi pada usia produktif 30-34 tahun (42,31%). Hasil wawancara awal dengan sepuluh

narasumber ibu bekerja menunjukkan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam membagi peran untuk keluarga-kerja dikarenakan waktu terbatas dan beban keluarga-kerja yang besar, sehingga cenderung kurang puas terhadap kedua peran. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *work-life balance* yang baik memang secara signifikan meningkatkan kepuasan kerja ibu bekerja yang menjawab permasalahan mengapa sebagian ibu memilih untuk tidak aktif bekerja meskipun berada pada usia produktif, yaitu karena kesulitan dalam mencapai keseimbangan yang memuaskan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan keluarga. Konteks budaya di Kota Medan yang masih menekankan peran utama perempuan dalam pengelolaan rumah tangga, sebagaimana disebutkan dalam latar belakang bahwa ibu bekerja sering dihadapkan pada ekspektasi ganda yakni sukses dalam karir sekaligus tetap memenuhi kewajiban rumah tangga membuat pencapaian *work-life balance* menjadi lebih menantang namun juga lebih krusial untuk kepuasan kerja. Temuan bahwa mayoritas responden (57-60%) mampu mengelola *work-life balance* dengan baik dan merasakan kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan bahwa dengan strategi yang tepat dan dukungan yang memadai dari organisasi dan keluarga, ibu bekerja dapat berhasil menyeimbangkan peran ganda mereka. Hal ini memberikan harapan bahwa permasalahan yang diidentifikasi dalam latar belakang dapat diatasi melalui pengembangan kebijakan dan program yang mendukung *work-life balance*, sehingga lebih banyak perempuan dapat berpartisipasi aktif dalam angkatan kerja tanpa harus mengorbankan kesejahteraan keluarga atau kepuasan kerja mereka.

#### 4.3.2 Pengaruh *Workload* (Beban Kerja) terhadap *Job satisfaction* (Kepuasan Kerja)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *workload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job satisfaction*, dengan nilai koefisien sebesar -0,183, nilai t-statistik 2,553 ( $\geq 1,96$ ) dan *p-value* 0,011 ( $\leq 0,05$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan beban kerja yang dirasakan oleh ibu bekerja cenderung menurunkan tingkat kepuasan kerja. Arah koefisien yang negatif menunjukkan bahwa beban kerja berperan sebagai faktor yang menghambat kenyamanan dan kepuasan dalam bekerja.

Temuan ini konsisten dengan *Two-Factor Theory Herzberg* dari penelitian (Wedadjati & Helmi, 2022) yang mengklasifikasikan beban kerja sebagai faktor *hygiene*. Beban kerja yang berlebihan tidak berfungsi sebagai pendorong kepuasan, melainkan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan apabila tidak dikelola secara proporsional. Ketika tuntutan kerja melebihi kapasitas individu, kondisi tersebut dapat memicu stres, kelelahan serta penurunan evaluasi positif terhadap pekerjaan. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung *Job Demands–Resources Model* yang dikemukakan (Bakker & De Vries, 2021) yang menyatakan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi seperti *workload* berlebihan, dapat menguras sumber daya fisik dan psikologis individu. Apabila tuntutan tersebut tidak diimbangi dengan sumber daya yang memadai maka individu akan mengalami kelelahan kerja yang berdampak langsung pada penurunan kepuasan kerja.

Temuan bahwa *workload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job satisfaction* memberikan implikasi penting bagi berbagai pemangku kepentingan dalam mengelola beban kerja ibu bekerja. Bagi ibu bekerja sendiri, hasil penelitian ini memberikan validasi bahwa perasaan tidak puas yang mereka alami ketika jumlah pekerjaan tergolong banyak, sering menyelesaikan beberapa pekerjaan dalam waktu bersamaan, sering menerima pekerjaan diluar pekerjaan rutin, pekerjaan memerlukan usaha yang besar, pekerjaan menuntut konsentrasi yang tinggi, sering merasa waktu kerja tidak cukup untuk menyelesaikan pekerjaan, tenggat waktu (*deadline*) menuntut bekerja dalam waktu terbatas. Namun beban kerja tinggi adalah respons yang normal dan dapat dipahami secara ilmiah, bukan kelemahan personal pemahaman ini dapat membantu ibu bekerja untuk mengembangkan strategi pada mental yang lebih efektif, seperti delegasi tugas, prioritas dan komunikasi kebutuhan kepada atasan. Bagi organisasi, temuan ini menjadi peringatan bahwa pembebanan kerja yang berlebihan akan kontraproduktif karena menurunkan kepuasan kerja, yang dapat menurunkan produktivitas, meningkatkan keluar masuk karyawan (*turnover*) dan memicu kelelahan (*burnout*). Organisasi perlu melakukan evaluasi beban kerja secara berkala, memastikan distribusi tugas yang adil dan proporsional dengan menggunakan metode seperti *workload analysis* dan *job design* serta menyediakan sumber daya yang memadai seperti staff tambahan, teknologi pendukung atau fleksibilitas *deadline* untuk mengelola beban kerja. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penyusunan regulasi mengenai standar beban kerja yang aman dan sehat, perlindungan terhadap lembur (*overtime*) berlebihan khususnya bagi pekerja

perempuan dengan tanggungan keluarga dan pengawasan implementasi kebijakan ketenagakerjaan yang melindungi kesejahteraan pekerja. Bagi akademisi, temuan ini memperkaya literatur mengenai beban kerja dan kepuasan kerja dalam konteks kelelahan berlapis (*double burden*) yang dialami ibu bekerja dan membuka peluang untuk penelitian lanjutan mengenai ambang batas optimal beban kerja dan faktor-faktor yang dapat memediasi atau memoderasi hubungan negatif antara beban kerja dan kepuasan kerja.

Temuan pengaruh negatif beban kerja terhadap kepuasan kerja secara langsung mengkonfirmasi permasalahan yang diidentifikasi dalam latar belakang penelitian melalui hasil wawancara dengan sepuluh narasumber ibu bekerja. Narasumber mengungkapkan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam membagi peran untuk keluarga-kerja dikarenakan beban keluarga-kerja yang besar, waktu yang terbatas dan sering merasakan kelelahan berlapis (*double burden*) yang pada akhirnya membuat mereka kurang puas terhadap kedua peran. Hasil penelitian kuantitatif ini memberikan bukti empiris yang kuat bahwa keluhan yang disampaikan dalam wawancara awal tersebut merepresentasikan pola yang sistematis pada populasi ibu bekerja di Kota Medan. Fenomena yang disebutkan dalam latar belakang bahwa beban kerja yang berlebihan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan kerja, terutama ketika beban kerja dirasakan berlebihan, terbukti secara statistik melalui koefisien negatif -0,183 yang signifikan. Konteks yang dijelaskan dalam latar belakang bahwa pada ibu bekerja, beban kerja memiliki makna ganda karena selain mengurus pekerjaan di kantor, mereka juga harus menangani pekerjaan rumah tangga, terkonfirmasi melalui data bahwa berbagai

indikator beban kerja baik dari domain pekerjaan maupun rumah tangga sama-sama berkontribusi pada penurunan kepuasan kerja. Temuan ini menjawab pertanyaan penelitian mengenai sejauh mana beban kerja mempengaruhi kepuasan kerja ibu bekerja dan memberikan dasar empiris untuk pengembangan intervensi yang dapat mengurangi dampak negatif beban kerja. Hasil penelitian juga menjelaskan mengapa tingkat ketidakaktifan perempuan pada usia produktif 30-34 tahun cukup tinggi (42,31%), karena pada usia tersebut beban pengasuhan anak kecil dan tanggung jawab rumah tangga berada pada puncaknya sehingga sebagian perempuan memilih untuk tidak bekerja untuk menghindari beban ganda yang dapat menurunkan kepuasan hidup mereka secara keseluruhan.

#### **4.3.3 Pengaruh *Work-life balance* (Keseimbangan Kehidupan Kerja) terhadap *Emotional intelligence* (Kecerdasan Emosional)**

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional intelligence*, dengan nilai koefisien sebesar 0,690, nilai t-statistik 11,289 ( $\geq 1,96$ ) serta *p-value* 0,000 ( $\leq 0,05$ ). Nilai koefisien yang tinggi menunjukkan bahwa *work-life balance* memiliki kontribusi yang sangat kuat dalam meningkatkan kecerdasan emosional ibu bekerja.

Temuan ini sejalan dengan *Ability Model of Emotional Intelligence* pada penelitian (Husain, 2022) yang menyatakan bahwa kemampuan mengenali, memahami dan mengelola emosi sangat dipengaruhi oleh kondisi psikologis individu. *Work-life balance* yang terjaga memungkinkan individu berada dalam kondisi emosional yang stabil sehingga kapasitas untuk melakukan regulasi emosi,

empati dan pengendalian diri dapat berkembang secara optimal. Selain itu, berdasarkan *Border Theory* (Clark, 2000) individu yang mampu mengelola batas antara pekerjaan dan kehidupan pribadi secara efektif akan memiliki kesejahteraan psikologis yang lebih baik. Kesejahteraan ini menjadi fondasi penting bagi pengembangan kecerdasan emosional karena individu tidak berada dalam kondisi tekanan kronis yang dapat mengganggu fungsi emosional.

Temuan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional intelligence* dengan koefisien yang sangat kuat (0,690) memberikan implikasi strategis yang penting bagi berbagai pemangku kepentingan. Bagi ibu bekerja, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya mereka dalam mencapai keseimbangan kehidupan-kerja tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja secara langsung, tetapi juga mengembangkan kapasitas kecerdasan emosional mereka yang merupakan aset psikologis jangka panjang. Indikator *emotional intelligence* yang berkembang melalui *work-life balance* yang baik jika ibu bekerja dapat menyadari reaksi emosi selama bekerja, memahami penyebab emosi yang dirasakan, dapat mengendalikan emosi ketika menghadapi masalah pekerjaan, dapat menenangkan diri ketika berada dalam tekanan kerja, tetap bersemangat meskipun menghadapi kesulitan, berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik mungkin, dapat memahami perasaan rekan kerja, menunjukkan kepedulian ketika rekan kerja mengalami kesulitan, mampu berkomunikasi dengan jelas dan dapat menjaga hubungan kerja yang baik. Bagi organisasi, temuan ini memberikan argumen kuat dalam kebijakan *work-life balance* bukan hanya sebagai bentuk kesejahteraan karyawan saja tetapi sebagai strategi pengembangan sumber daya

manusia dengan meningkatkan kecerdasan emosional karyawan, yang akan berkontribusi pada efektifitas kepemimpinan (*leadership effectiveness*), kualitas tim kerja (*teamwork quality*), pelayanan prima (*customer service excellence*). Bagi pemerintah, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan program nasional yang mendukung *work-life balance* sebagai bagian dari strategi pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas seperti regulasi mengenai sistem kerja fleksibel (*flexible working arrangements*), subsidi untuk *childcare facilities* dan kampanye publik mengenai pentingnya keseimbangan kehidupan-kerja. Bagi akademisi, temuan ini membuka perspektif baru mengenai *work-life balance* bukan hanya sebagai hasil yang diinginkan tetapi juga sebagai proses pembentukan kompetensi psikologis yang penting dan mendorong penelitian lanjutan mengenai mekanisme pembelajaran emosional yang terjadi dalam proses menyeimbangkan peran ganda.

Temuan ini memberikan perspektif baru terhadap permasalahan yang diidentifikasi dalam latar belakang penelitian, bahwa ibu bekerja di Kota Medan memerlukan kapasitas psikologis yang kuat untuk mengelola tekanan dari peran ganda. Latar belakang masalah menyebutkan bahwa kondisi peran ganda berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan kerja, terutama ketika keseimbangan kehidupan kerja belum tercapai secara optimal dan hasil penelitian ini membuktikan bahwa *work-life balance* tidak hanya penting untuk kepuasan kerja tetapi juga untuk pengembangan *emotional intelligence* yang berfungsi sebagai kapasitas psikologis yang dibutuhkan untuk mengelola kompleksitas peran ganda. Konteks budaya di Kota Medan yang disebutkan dalam latar belakang, dimana norma sosial dan

budaya masih menempatkan perempuan sebagai penanggung jawab utama dalam kebutuhan rumah tangga dan tekanan norma dan budaya ini membuat ibu merasakan keseimbangan hidup yang berat, menjelaskan mengapa *work-life balance* memiliki pengaruh yang sangat kuat (koefisien 0,690) terhadap *emotional intelligence*. Dalam konteks budaya yang menuntut ini, keberhasilan mencapai *work-life balance* merupakan pencapaian yang sangat signifikan yang memerlukan dan sekaligus mengembangkan kecerdasan emosional yang tinggi. Hasil wawancara awal yang menunjukkan bahwa ibu bekerja memerlukan kemampuan dalam mengatur kedua peran agar dapat dikelola dengan baik dan optimal, terkonfirmasi melalui temuan bahwa *work-life balance* yang baik secara sistematis meningkatkan *emotional intelligence* yang merupakan kompetensi kunci untuk mengelola peran ganda secara efektif. Temuan ini juga memberikan solusi terhadap permasalahan yang diidentifikasi, yaitu bahwa untuk membantu ibu bekerja mengelola peran ganda dengan lebih baik, intervensi perlu difokuskan pada dua level: level struktural melalui kebijakan *work-life balance* yang supportif dan level individual melalui pengembangan *emotional intelligence*, dimana kedua level ini saling memperkuat dalam menciptakan kondisi optimal bagi kesejahteraan dan kepuasan kerja ibu bekerja.

#### **4.3.4 Pengaruh *Workload* (Beban Kerja) terhadap *Emotional intelligence* (Kecerdasan Emosional)**

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa *workload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional intelligence* dengan koefisien jalur sebesar 0,172,

nilai t-statistik 2,336 ( $\geq 1,96$ ) dan *p-value* 0,020 ( $\leq 0,05$ ). Temuan ini menunjukkan bahwa beban kerja dapat mendorong individu untuk mengelola emosi dan meningkatkan kecerdasan emosionalnya.

Hasil ini sejalan dengan penelitian (Nirmala & Hikmah, 2022) yang menyatakan bahwa *workload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional intelligence*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa ketika individu menghadapi beban kerja yang tinggi, mereka dipaksa untuk mengembangkan strategi pengelolaan emosi yang lebih matang. Temuan ini juga dapat dijelaskan melalui konsep *job characteristics model* yang juga diteliti oleh (Zhao et al., 2024) yang menyatakan bahwa beban kerja yang menuntut variasi keterampilan tinggi (*skill variety*), identitas tugas yang jelas (*task identity*) dan signifikansi tugas yang bermakna (*task significance*) dapat meningkatkan kepuasan intrinsik dan mengembangkan kapabilitas emosional individu. Sedangkan Menurut (Jiang et al., 2024) yang membuktikan bahwa cara individu mereinterpretasi situasi penuh tekanan mampu menetralkan dampak negatif tekanan waktu dengan menurunkan intensitas reaksi emosional dan mengurangi ketergantungan pada emosi dalam proses pengambilan keputusan.

Temuan bahwa *workload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional intelligence*, meskipun dengan koefisien yang lebih kecil (0,172), memberikan perspektif mengenai peran beban kerja dalam pengembangan kapasitas psikologis ibu bekerja. Bagi ibu bekerja, hasil penelitian ini memberikan hasil positif bahwa beban kerja yang mereka hadapi meskipun menantang dan

kadang terasa berat sebenarnya berkontribusi pada pengembangan kecerdasan emosional mereka sebagai *learning experience* yang berharga. Indikator *emotional intelligence* yang berkembang melalui *workload* yang baik jika ibu bekerja dapat menyadari reaksi emosi selama bekerja, memahami penyebab emosi yang dirasakan, dapat mengendalikan emosi ketika menghadapi masalah pekerjaan, dapat menenangkan diri ketika berada dalam tekanan kerja, tetap bersemangat meskipun menghadapi kesulitan, berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik mungkin, dapat memahami perasaan rekan kerja, menunjukkan kepedulian ketika rekan kerja mengalami kesulitan, mampu berkomunikasi dengan jelas dan dapat menjaga hubungan kerja yang baik. Bagi organisasi, temuan ini menunjukkan bahwa beban kerja yang optimal dapat berfungsi sebagai *developmental assignment* yang artinya melakukan pengembangan karyawan melalui penugasan tanggung jawab yang akan mengembangkan *emotional intelligence* karyawan, asalkan disertai dengan dukungan yang memadai seperti *coaching, mentoring, peer support* dan akses kepada sumber daya yang diperlukan. Organisasi perlu merancang *job demands* dalam untuk mendorong pertumbuhan tanpa menyebabkan distress yang destruktif. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini dapat menginformasikan kebijakan mengenai standar beban kerja yang tidak hanya fokus pada pencegahan jam kerja berlebih (*overwork*) tetapi juga pada optimalisasi beban kerja dalam level yang mendorong pengembangan kompetensi termasuk *emotional intelligence*, dengan mempertimbangkan karakteristik spesifik pekerja seperti status keluarga dan tanggungan pengasuhan. Bagi akademisi, temuan ini membuka area penelitian baru mengenai sisi dari beban kerja dan kondisi-kondisi yang membedakan antara beban

kerja sebagai stres menantang (*challenge stressor*) versus hambatan stres (*hindrance stressor*) yang destruktif, khususnya dalam konteks ibu bekerja yang menghadapi peran ganda.

Temuan ini memberikan nuansa tambahan terhadap permasalahan beban kerja yang diidentifikasi dalam latar belakang penelitian. Sementara latar belakang menekankan dampak negatif beban kerja yang berlebihan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja juga memiliki sisi positif dalam mengembangkan *emotional intelligence* yang merupakan kompetensi penting untuk mengelola peran ganda. Hasil wawancara awal yang menunjukkan bahwa beban kerja membuat energi ibu habis dan ketidakpuasan muncul saat beban rumah dan pekerjaan muncul secara bersamaan, dapat dipahami lebih komprehensif dengan mempertimbangkan temuan bahwa beban kerja sebenarnya juga mengembangkan kecerdasan emosional yang membantu ibu bekerja untuk lebih mampu mengelola situasi. Konteks yang disebutkan dalam latar belakang bahwa pada ibu bekerja, beban kerja tidak hanya berkaitan dengan banyaknya tugas yang harus diselesaikan tetapi juga mencakup tuntutan fisik dan mental yang timbul selama pelaksanaan pekerjaan, menjelaskan mengapa beban kerja dapat mengembangkan kecerdasan emosional, karena tuntutan yang kompleks ini memaksa pengembangan strategi emosional yang lebih kompleks pula. Namun demikian, penting untuk memahami bahwa pengaruh positif ini memiliki batas, sebagaimana ditunjukkan oleh koefisien yang relatif kecil (0,172) dan fakta bahwa beban kerja tetap berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa beban kerja masih dapat berfungsi sebagai pengembangan SDM yang menantang. Temuan ini memperkaya pemahaman

mengenai permasalahan yang diidentifikasi dalam latar belakang dengan menunjukkan bahwa solusinya bukan sekedar mengurangi beban kerja, tetapi mengoptimalkan beban kerja dalam level yang mendorong pertumbuhan *emotional intelligence* sambil tidak menyebabkan kelelahan ekstrem (*exhaustion*) yang menurunkan kepuasan kerja dan solusi ini memerlukan pendekatan yang kompleks dalam *job design* dan *workload management* yang mempertimbangkan karakteristik individual dan kontekstual ibu bekerja.

#### **4.3.5 Pengaruh *Emotional intelligence* (Kecerdasan Emosional) terhadap *Job Satisfaction* (Kepuasan Kerja)**

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,539, nilai t-statistik 5,576 ( $\geq 1,96$ ) dan *p-value* 0,000 ( $\leq 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *emotional intelligence* yang dimiliki ibu bekerja maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan.

Temuan ini selaras dengan konsep *Ability Model of Emotional Intelligence* yang diteliti oleh (Husain, 2022) yang mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengenali, memahami menggunakan dan mengelola emosi secara efektif. Individu yang memiliki *emotional intelligence* tinggi biasanya mampu menyesuaikan diri dengan tekanan pekerjaan, menjaga komunikasi yang sehat serta membina interaksi yang harmonis di tempat kerja. Kemampuan ini membantu terciptanya iklim kerja yang nyaman dan mendukung timbulnya rasa puas terhadap pekerjaannya. Menurut *Framework of Emotional Intelligence* yang

diteliti oleh (Antonopoulou, 2024) yang mencakup lima dimensi utama: kesadaran diri (*self-awareness*), pengendalian diri (*self-regulation*), motivasi (*motivation*), empati (*empathy*), dan keterampilan sosial (*social skills*). Kelima dimensi ini membantu individu untuk mengelola stres, menghadapi tantangan, menjalin hubungan positif dengan orang lain serta mencapai tujuan yang diinginkan sehingga munculah kepuasan kerja. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan (Kumakauw et al., 2024) yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian tersebut menyatakan bahwa karyawan dengan tingkat *emotional intelligence* yang tinggi lebih mampu mengendalikan emosi, lebih jarang terjebak dalam konflik dengan rekan kerja dan lebih jarang mengalami frustrasi ketika menghadapi tuntutan pekerjaan. Kondisi tersebut dapat meningkatkan kepuasan dalam bekerja.

Temuan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* dengan koefisien yang kuat (0,539) memberikan implikasi praktis yang sangat penting bagi berbagai pemangku kepentingan. Bagi ibu bekerja, hasil penelitian ini memberikan hasil bahwa pengembangan kecerdasan emosional merupakan investasi yang sangat berharga untuk meningkatkan kepuasan kerja mereka dan indikator-indikator *emotional intelligence* yang terbukti berkontribusi pada kepuasan kerja jika ibu bekerja dapat menyadari reaksi emosi selama bekerja, memahami penyebab emosi yang dirasakan, dapat mengendalikan emosi ketika menghadapi masalah pekerjaan, dapat menenangkan diri ketika berada dalam tekanan kerja, tetap bersemangat meskipun menghadapi kesulitan, berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik mungkin, dapat memahami perasaan rekan

kerja, menunjukkan kepedulian ketika rekan kerja mengalami kesulitan, mampu berkomunikasi dengan jelas dan dapat menjaga hubungan kerja yang baik. Indikator *job satisfaction* yang dipengaruhi oleh *emotional intelligence* ini jika ibu bekerja puas dengan pekerjaan yang dijalani, puas bahwa pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, puas mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik, puas dengan aturan kerja, puas dengan sistem kerja, puas kontribusi dihargai serta puas sistem pemberian penghargaan ditempat kerja dilakukan secara adil. Bagi organisasi, temuan ini memberikan kontribusi yang kuat untuk berinvestasi dalam program pengembangan *emotional intelligence* seperti *emotional literacy workshops*, *stress management training* dan *leadership development programs* yang mengintegrasikan kompetensi *emotional intelligence*. Hasil dari program-program ini dapat diukur melalui peningkatan kepuasan kerja, yang berkorelasi dengan produktivitas dan retensi karyawan. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini dapat menginformasikan kebijakan pengembangan SDM nasional yang memasukkan *emotional intelligence* sebagai kompetensi inti yang perlu dikembangkan melalui sistem pendidikan formal maupun pelatihan di tempat kerja, dengan perhatian khusus pada kelompok pekerja yang menghadapi tuntutan emosi yang tinggi seperti ibu bekerja. Bagi akademisi, temuan ini memperkuat pengetahuan mengenai peran *emotional intelligence* dalam konteks dunia kerja dan membuka peluang untuk penelitian lanjutan mengenai mekanisme yang menjelaskan bagaimana dimensi-dimensi spesifik *emotional intelligence* mempengaruhi aspek-aspek spesifik *job satisfaction*.

Temuan ini memberikan jawaban langsung terhadap permasalahan yang diidentifikasi dalam latar belakang penelitian mengenai pentingnya *emotional intelligence* bagi ibu bekerja dalam mengelola tekanan dari peran ganda. Latar belakang menyebutkan bahwa *emotional intelligence* memiliki peranan penting bagi ibu bekerja dalam mengelola tekanan, menyeimbangkan peran ganda serta mempertahankan kepuasan kerja dan hasil penelitian ini memberikan bukti empiris yang kuat mengenai peran tersebut melalui koefisien pengaruh yang substansial (0,539). Hasil wawancara awal yang menunjukkan bahwa ibu bekerja memerlukan kemampuan dalam mengatur kedua peran agar dapat mengelola peran dengan baik dan optimal, terkonfirmasi melalui temuan bahwa *emotional intelligence* yang mencakup kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial secara signifikan meningkatkan kepuasan kerja. Konteks yang disebutkan dalam latar belakang bahwa fenomena di Kota Medan menunjukkan adanya tantangan tersendiri, dimana jumlah perempuan usia kerja yang memilih untuk bekerja cukup signifikan namun pada saat yang sama mereka tetap memikul tanggung jawab rumah tangga, menjelaskan mengapa *emotional intelligence* menjadi sangat penting, karena tanpa kemampuan untuk mengelola emosi secara efektif, tekanan dari kelelahan berlapis (*double burden*) ini dapat dengan mudah menurunkan kepuasan kerja dan pada akhirnya mendorong perempuan untuk keluar dari angkatan kerja. Temuan pada penelitian menunjukkan bahwa ibu bekerja di Kota Medan yang berhasil bertahan dalam pekerjaan mereka adalah mereka yang telah mengembangkan *emotional intelligence* yang memadai untuk mengelola tantangan peran ganda. Hal ini memberikan hasil bahwa untuk meningkatkan

partisipasi perempuan dalam angkatan kerja dan mengurangi tingkat ketidakaktifan pada usia produktif sebagaimana menjadi fokus dalam latar belakang, intervensi perlu difokuskan pada pengembangan *emotional intelligence* melalui program pelatihan, *mentoring* dan *support system* yang membantu ibu bekerja untuk mengembangkan kompetensi emosional yang diperlukan untuk dalam peran ganda mereka.

#### **4.3.6 Pengaruh *Emotional intelligence* (Kecerdasan Emosional) dalam memediasi *Work-life balance* (Keseimbangan Kehidupan Kerja) terhadap *Job satisfaction* (Kepuasan Kerja)**

Berdasarkan hasil pengujian *indirect effect*, ditemukan bahwa *emotional intelligence* memediasi hubungan antara *work-life balance* dan *job satisfaction* secara signifikan. Nilai koefisien jalur tidak langsung (*indirect effect*) menunjukkan bahwa *work-life balance* tidak hanya berpengaruh langsung terhadap *job satisfaction* (koefisien 0,426) tetapi juga berpengaruh tidak langsung melalui *emotional intelligence*.

Untuk menentukan sifat mediasi, dilakukan pemeriksaan sebagai berikut:

1. Pengaruh langsung *work-life balance* terhadap *job satisfaction* (tanpa melibatkan mediator) signifikan, dengan nilai (koefisien 0,426, t-statistik 4,293, *p-value* 0,000)
2. Pengaruh *work-life balance* terhadap *emotional intelligence* adalah signifikan, dengan nilai (koefisien 0,690, t-statistik 11,289, *p-value* 0,000)

3. Pengaruh *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction* adalah signifikan, dengan nilai (koefisien 0,539, t-statistik 5,576, *p-value* 0,000)
4. Pengaruh tidak langsung *work-life balance* terhadap *job satisfaction* melalui *emotional intelligence* adalah signifikan berdasarkan *output indirect effect* menunjukkan nilai t-statistik  $\geq 1,96$  dan *p-value*  $\leq 0,05$ .

Mengingat bahwa pengaruh langsung tetap signifikan setelah memasukkan variabel mediator, maka dapat disimpulkan bahwa *emotional intelligence* berperan sebagai mediator dalam hubungan antara *work-life balance* dan *job satisfaction*.

Berdasarkan temuan ini menjelaskan mekanisme psikologis yang mendasari hubungan *work-life balance* dan *job satisfaction*. Berdasarkan *Self-Discrepancy Theory* dari (Locke, 1976) menjelaskan keseimbangan kehidupan kerja yang baik mengurangi ketidaksesuaian antara *actual self* (kondisi diri aktual) dengan *ideal self* (harapan diri) dan *ought self* (tuntutan normatif) sehingga mengurangi respon emosional negatif seperti ketidakbahagiaan, kekecewaan, kecemasan dan rasa takut. Ketika emosi negatif berkurang maka kemampuan *emotional intelligence* meningkat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan kerja.

Temuan bahwa *emotional intelligence* berperan sebagai mediator parsial dalam hubungan *work-life balance* terhadap *job satisfaction* memberikan implikasi strategis bagi berbagai pemangku kepentingan. Bagi ibu bekerja, hasil penelitian ini memberikan pemahaman bahwa untuk memaksimalkan kepuasan kerja, mereka tidak hanya perlu mencapai *work-life balance* tetapi juga perlu mengembangkan *emotional intelligence* agar memungkinkan mereka untuk merasakan dan

menginterpretasi keseimbangan tersebut secara positif. Mekanisme mediasi parsial menunjukkan bahwa *work-life balance* meningkatkan kepuasan kerja melalui dua jalur: jalur langsung *work-life balance* terhadap *job satisfaction* dan jalur tidak langsung yang mengembangkan *emotional intelligence* yang kemudian meningkatkan kepuasan kerja. Bagi organisasi, temuan ini menunjukkan bahwa untuk memaksimalkan kepuasan kerja karyawan, strategi intervensi perlu mengadopsi kebijakan struktural yang mendukung *work-life balance* seperti *flexible working hours*, *remote work options* dan *childcare facilities* dengan program pengembangan individual yang meningkatkan *emotional intelligence* seperti *emotional literacy workshops*, *mindfulness training* dan *stress management programs*. Pengaruh pada salah satu aspek saja akan kurang optimal, sementara pengaruh pada kedua aspek secara simultan akan menciptakan pengaruh yang maksimal pada kepuasan kerja. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini dapat menginformasikan kebijakan yang holistik yang tidak hanya mengatur aspek struktural pekerjaan melalui regulasi jam kerja dan cuti, tetapi juga mendukung pengembangan kompetensi emosional pekerja melalui program pelatihan nasional, dan kampanye publik mengenai pentingnya *emotional intelligence* dalam mengelola *work-life balance*. Bagi akademisi, temuan mediasi parsial ini memperkaya teori mengenai mekanisme yang menjelaskan hubungan *work-life balance* dan *job satisfaction*, menunjukkan bahwa hubungan ini tidak sederhana dan linear tetapi melibatkan jalur yang mencakup baik efek langsung maupun efek tidak langsung melalui pengembangan kompetensi psikologis dan membuka

peluang untuk penelitian lanjutan mengenai mekanisme psikologis lain yang mungkin berperan dalam hubungan ini.

Temuan peran mediasi parsial *emotional intelligence* ini memberikan perspektif yang lebih komprehensif terhadap permasalahan yang diidentifikasi dalam latar belakang penelitian. Latar belakang menyebutkan bahwa penelitian yang mengintegrasikan *work-life balance* terhadap *job satisfaction* dengan *emotional intelligence* sebagai variabel mediator khususnya pada konteks ibu bekerja di Kota Medan masih sangat terbatas, dan penelitian ini berhasil mengisi gap tersebut dengan menemukan bahwa *emotional intelligence* memang berperan sebagai mekanisme psikologis yang menjembatani hubungan antara *work-life balance* dan *job satisfaction*. Permasalahan yang diidentifikasi melalui hasil wawancara dengan sepuluh narasumber yang menunjukkan bahwa ibu bekerja kesulitan dalam menjalani kedua peran dikarenakan beban tanggung jawab pekerjaan dan kehidupan pribadi yang besar dengan tuntutan waktu yang terbatas sehingga cenderung mengalami ketidakpuasan kerja, dapat dipahami lebih mendalam dengan mempertimbangkan peran *emotional intelligence* sebagai mediator. Temuan mediasi parsial menunjukkan bahwa *work-life balance* memang penting untuk mengatasi permasalahan tersebut (melalui jalur langsung), tetapi efektivitasnya akan lebih optimal jika disertai dengan pengembangan *emotional intelligence* yang membantu ibu bekerja untuk tidak hanya mencapai keseimbangan secara struktural tetapi juga mengelola dan menginterpretasi keseimbangan tersebut secara psikologis dengan cara yang meningkatkan kepuasan kerja. Konteks budaya di Kota Medan yang disebutkan dalam latar belakang, dimana ibu bekerja sering

dihadapkan pada ekspektasi ganda yakni sukses dalam karir sekaligus tetap memenuhi kewajiban rumah tangga dan tekanan budaya ini dapat menimbulkan konflik internal yang memengaruhi keseimbangan hidup dan kepuasan kerja. Hal ini menjelaskan mengapa *emotional intelligence* menjadi mediator yang penting, karena dalam konteks budaya yang menuntut ini, kemampuan untuk mengelola tekanan emosional dan menginterpretasi situasi secara positif menjadi sangat krusial untuk dapat merasakan kepuasan meskipun menghadapi ekspektasi yang tinggi. Temuan ini juga menjawab permasalahan mengenai mengapa terdapat variasi dalam tingkat kepuasan kerja di antara ibu bekerja yang menghadapi kondisi struktural yang serupa, yaitu karena mereka memiliki tingkat *emotional intelligence* yang berbeda yang memediasi bagaimana *work-life balance* mereka menjadi kepuasan kerja, sehingga dua ibu bekerja dengan tingkat *work-life balance* yang sama dapat merasakan tingkat kepuasan kerja yang berbeda tergantung pada tingkat *emotional intelligence* mereka.

#### **4.3.7 Pengaruh *Emotional intelligence* (Kecerdasan Emosional) dalam memediasi *Workload* (Beban Kerja) terhadap *Job satisfaction* (Kepuasan Kerja).**

Berdasarkan hasil pengujian *indirect effect*, ditemukan bahwa *emotional intelligence* memediasi hubungan antara *workload* dan *job satisfaction* secara signifikan. Namun, pola mediasi ini berbeda dengan mediasi *work-life balance*, karena pengaruh langsung *workload* terhadap *job satisfaction* bersifat negatif, sementara pengaruh tidak langsung melalui *emotional intelligence* bersifat positif.

Untuk menentukan sifat mediasi, dilakukan pemeriksaan sebagai berikut:

1. Pengaruh langsung *workload* terhadap *job satisfaction* adalah negatif dan signifikan (koefisien -0,183, t-statistik 2,553, *p-value* 0,011).
2. Pengaruh *workload* terhadap *emotional intelligence* adalah positif dan signifikan (koefisien 0,172, t-statistik 2,336, *p-value* 0,020).
3. Pengaruh *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction* adalah positif dan signifikan (koefisien 0,539, t-statistik 5,576, *p-value* 0,000).
4. Pengaruh tidak langsung *workload* terhadap *job satisfaction* melalui *emotional intelligence* adalah signifikan berdasarkan *output indirect effect* menunjukkan nilai t-statistik  $\geq 1,96$  dan *p-value*  $\leq 0,05$ .
5. Pengaruh total *workload* terhadap *job satisfaction* adalah tidak signifikan (*p-value* 0,204).

Mengingat bahwa pengaruh langsung bersifat negatif (-0,183) sementara pengaruh tidak langsung bersifat positif ( $0,172 \times 0,539 = 0,093$ ), maka dapat disimpulkan bahwa *emotional intelligence* berperan sebagai *competitive mediator* atau *inconsistent mediator*. Artinya, *emotional intelligence* mengurangi efek negatif *workload* terhadap *job satisfaction*.

Temuan ini memberikan kontribusi teoritis yang penting karena menjelaskan mekanisme protektif *emotional intelligence* dalam menghadapi beban kerja. Berdasarkan *Job Demands-Resources Model* dari (Bakker & De Vries, 2021), beban kerja yang tinggi (*job demand*) dapat menguras kapasitas fisik dan mental

individu sehingga menurunkan kepuasan kerja. Namun, *personal resources* seperti *emotional intelligence* dapat berfungsi sebagai *buffer* (pelindung) yang meredam dampak negatif tersebut.

Secara lebih spesifik, mekanisme mediasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Jalur langsung (negatif): *workload* tinggi akan berakibatkan stres, kelelahan, frustrasi serta *job satisfaction* menurun
- Jalur tidak langsung (positif): *workload* tinggi akan memaksa individu mengembangkan strategi pengelolaan emosi sehingga *emotional intelligence* meningkat dan kemampuan menghadapi tekanan kerja meningkat serta *job satisfaction* meningkat.

Hingga saat ini, kajian yang secara spesifik menempatkan *emotional intelligence* sebagai variabel mediator antara *workload* dan *job satisfaction* masih tergolong jarang dilakukan. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih memfokuskan *emotional intelligence* sebagai faktor yang memengaruhi kinerja atau kesejahteraan kerja bukan sebagai mekanisme psikologis yang menjelaskan hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja seperti penelitian (Grobelny et al., 2021). Oleh sebab itu, penelitian ini berupaya mengembangkan model konseptual baru dengan menjadikan *emotional intelligence* sebagai variabel mediator pada hubungan antara *workload* dan *job satisfaction*.

Temuan bahwa *emotional intelligence* berperan sebagai *competitive mediator* dalam hubungan *workload* terhadap *job satisfaction* merupakan kontribusi yang paling unik dan kompleks dalam penelitian ini, dengan implikasi

praktis yang sangat penting bagi berbagai pemangku kepentingan. Bagi ibu bekerja, hasil penelitian ini memberikan harapan dan kekuatan bahwa meskipun mereka menghadapi beban kerja yang tinggi dengan jumlah pekerjaan tergolong banyak, sering menyelesaikan beberapa pekerjaan dalam waktu bersamaan, sering menerima pekerjaan diluar pekerjaan rutin, pekerjaan memerlukan usaha yang besar, pekerjaan menuntut konsentrasi yang tinggi, sering merasa waktu kerja tidak cukup untuk menyelesaikan pekerjaan, tenggat waktu (*deadline*) menuntut bekerja dalam waktu terbatas, mereka tetap dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan kepuasan kerja dengan mengembangkan *emotional intelligence*. Mekanisme *competitive* mediator menunjukkan bahwa *emotional intelligence* berfungsi sebagai *protective factor* yang meredam dampak negatif *workload* terhadap *job satisfaction*, dimana efek positif *emotional intelligence* yang dikembangkan melalui pengalaman mengelola beban kerja dapat mengurangi bahkan menghilangkan sebagian efek negatif langsung *workload* terhadap kepuasan kerja. Bagi organisasi, temuan ini memberikan strategi yang baik untuk mengelola beban kerja karyawan, yaitu bukan sekedar mengurangi beban kerja tetapi mengoptimalkan beban kerja dalam zona stres positif (*eustress*) sambil secara simultan dalam pengembangan *emotional intelligence* karyawan melalui program seperti *resilience training*, *stress inoculation training*, *cognitive reappraisal techniques* dan *mindfulness-based stress reduction*. Pendekatan ini memungkinkan organisasi untuk mengelola produktivitas sambil melindungi kesejahteraan karyawan dan kepuasan kerja karyawan. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini dapat menginformasikan kebijakan yang lebih baik mengenai *workload management*,

yang tidak hanya fokus pada pembatasan jam kerja atau beban kerja, tetapi juga pada pengembangan kapasitas pekerja untuk mengelola beban kerja secara efektif melalui pelatihan *emotional intelligence*, dengan perhatian khusus pada kelompok pekerja seperti ibu bekerja yang menghadapi kelelahan berlapis (*double burden*). Bagi akademisi, temuan mengenai peran mediasi kompetitif ini memberikan sudut pandang baru dalam memahami hubungan antara *workload* dan *job satisfaction*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan keduanya tidak bersifat linear atau sederhana, karena beban kerja dapat menurunkan kepuasan kerja secara langsung, namun pada saat yang sama juga dapat memberikan dampak positif secara tidak langsung melalui peningkatan *emotional intelligence*. Temuan ini membuka peluang bagi penelitian selanjutnya untuk mengkaji lebih jauh kondisi-kondisi tertentu yang menentukan apakah *workload* akan berperan sebagai tantangan yang mendorong perkembangan individu (*challenge stressor*) atau justru menjadi hambatan yang merugikan dan menurunkan kesejahteraan kerja (*hindrance stressor*).

Temuan peran *competitive mediator emotional intelligence* ini memberikan resolusi terhadap masalah yang muncul dalam latar belakang penelitian. Di satu sisi, latar belakang mengidentifikasi bahwa beban kerja yang berlebihan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan kerja dan dapat menimbulkan kelelahan berlapis (*double burden*) yang menurunkan kepuasan kerja, sebagaimana dikonfirmasi melalui hasil wawancara dengan narasumber yang menyatakan bahwa beban kerja membuat energi ibu habis dan ketidakpuasan muncul saat beban rumah dan pekerjaan muncul secara bersamaan. Di sisi lain, latar belakang juga

mengidentifikasi bahwa dalam mengatur kedua peran tersebut dibutuhkan *emotional intelligence* agar dapat mengelola peran dengan baik dan optimal. Temuan *competitive mediator* menyelesaikan masalah ini dengan menunjukkan bahwa beban kerja memang memiliki efek negatif langsung terhadap kepuasan kerja (mengkonfirmasi permasalahan pertama), tetapi beban kerja yang sama juga mengembangkan *emotional intelligence* yang kemudian meningkatkan kepuasan kerja (mengkonfirmasi solusi kedua), dan pengaruh dari kedua jalur yang berlawanan arah ini adalah bahwa pengaruh total *workload* terhadap *job satisfaction* menjadi tidak signifikan secara total karena efek negatif langsung sebagian menyeimbangi efek positif tidak langsung melalui *emotional intelligence*. Konteks yang disebutkan dalam latar belakang bahwa pada ibu bekerja, beban kerja tidak hanya berkaitan dengan banyaknya tugas yang harus diselesaikan tetapi juga mencakup tuntutan fisik dan mental yang timbul selama pelaksanaan pekerjaan dan situasi ini berpotensi menimbulkan kelelahan berlapis yang dapat menurunkan kepuasan kerja, hal ini menjelaskan mengapa *emotional intelligence* menjadi *competitive mediator* yang sangat penting, karena tanpa *emotional intelligence* yang memadai *double burden* ini akan secara langsung menurunkan kepuasan kerja secara substansial tetapi dengan *emotional intelligence* yang dikembangkan melalui pengalaman mengelola beban ganda ini, dampak negatifnya dapat diredam secara signifikan. Temuan ini juga menjelaskan mengapa sebagian ibu bekerja dapat bertahan dalam kondisi *workload* yang tinggi sementara sebagian lain memilih untuk keluar dari angkatan kerja (sebagaimana ditunjukkan oleh tingkat ketidakaktifan 42,31% pada usia 30-34 tahun), yaitu karena perbedaan dalam

tingkat *emotional intelligence* yang mereka miliki atau kembangkan, dimana mereka yang memiliki atau berhasil mengembangkan *emotional intelligence* yang tinggi mampu menggunakan kemampuan tersebut sebagai melindungi kepuasan kerja mereka dari dampak negatif beban kerja yang tinggi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh *work-life balance* dan *workload* terhadap *job satisfaction* dengan *emotional intelligence* sebagai variabel mediator pada ibu bekerja di Kota Medan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* pada ibu bekerja di Kota Medan. Artinya, semakin baik kemampuan ibu bekerja dalam menyeimbangkan peran pekerjaan dan kehidupan pribadi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan.
2. *Workload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job satisfaction* pada ibu bekerja. Artinya, beban kerja yang berlebihan baik secara fisik maupun mental cenderung menurunkan tingkat kepuasan kerja karena memicu kelelahan dan tekanan psikologis.
3. *Work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional intelligence*. Artinya, Ibu bekerja yang mampu mengelola keseimbangan kehidupan kerja dengan baik menunjukkan kemampuan pengelolaan emosi yang lebih stabil dan adaptif.

4. *Workload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional intelligence*. Artinya, beban kerja dapat mendorong individu untuk mengelola emosi dan meningkatkan kecerdasan emosionalnya.
5. *Emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*. Artinya, kemampuan mengenali, mengelola dan mengendalikan emosi membantu ibu bekerja dalam menghadapi tekanan kerja sehingga meningkatkan kepuasan terhadap pekerjaan.
6. *Emotional intelligence* terbukti berperan sebagai variabel mediator dalam hubungan *work-life balance* terhadap *job satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja secara tidak langsung melalui peningkatan kecerdasan emosional.
7. *Emotional intelligence* juga berperan sebagai mediator dalam hubungan *workload* terhadap *job satisfaction*. Beban kerja yang tinggi dapat menurunkan kepuasan kerja namun dampak tersebut dapat diminimalkan apabila ibu bekerja memiliki kecerdasan emosional yang baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Organisasi disarankan untuk menerapkan kebijakan kerja yang mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, seperti fleksibilitas jam kerja, pengaturan cuti yang adaptif serta dukungan terhadap kebutuhan keluarga. Upaya ini penting untuk meningkatkan kepuasan kerja ibu bekerja secara berkelanjutan.
2. Manajemen perlu mengevaluasi beban kerja secara berkala berdasarkan volume pekerjaan dan jam kerja karyawan. Volume pekerjaan yang berlebihan perlu disesuaikan agar tidak melampaui kapasitas individu. Pengaturan jam kerja yang realistis penting untuk mencegah kelelahan kerja. Dengan pembagian tugas dan waktu kerja yang tepat akan membuat kepuasan kerja karyawan tetap terjaga.
3. Organisasi disarankan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan suportif terhadap keseimbangan peran kerja dan keluarga karena kondisi tersebut dapat membantu ibu bekerja dalam mengelola emosi secara lebih positif dan adaptif dalam menghadapi tuntutan pekerjaan.
4. Manajemen perlu memperhatikan dampak beban kerja terhadap kondisi emosional karyawan. Pengelolaan beban kerja yang tepat, disertai dukungan atasan, diharapkan dapat membantu karyawan menjaga stabilitas emosi dan kemampuan pengendalian diri dalam bekerja.
5. Organisasi disarankan untuk mengembangkan program pelatihan yang berfokus pada peningkatan kecerdasan emosional, seperti pelatihan manajemen stres,

komunikasi interpersonal dan pengendalian emosi, guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

6. Pihak manajemen perlu menyadari bahwa kebijakan *work-life balance* yang baik akan lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan kerja apabila diimbangi dengan kemampuan emosional karyawan yang baik. Oleh karena itu, kebijakan organisasi hendaknya tidak hanya berfokus pada aspek struktural, tetapi juga pada pengembangan aspek psikologis karyawan.
7. Organisasi disarankan untuk mengombinasikan pengelolaan beban kerja yang tepat dengan penguatan kecerdasan emosional karyawan. Pendekatan ini diharapkan dapat meminimalkan dampak negatif beban kerja terhadap kepuasan kerja, khususnya bagi ibu bekerja yang memiliki peran ganda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amaradipta, O. G., Winarsunu, T., & Pertiwi, R. E. (2022). *Persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja pada karyawan*. 10(2), 132–140. <https://doi.org/10.22219/cognicia.v10i2.22472>
- Ansori. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi* (M. M. Harini Fajar Ningrum, Ed.). Cv. Media Sains Indonesia.
- Antonopoulou, H. (2024). The Value of Emotional Intelligence: Self-Awareness, Self-Regulation, Motivation, and Empathy as Key Components. *Technium Education and Humanities* 8:78-92.
- Ashforth, B. E., Kreiner, G. E., & Fugate, M. (2000). *All in a day's work: Boundaries and micro role transitions*. *Academy of Management Review*, 25(3), 472–491.
- Bakker, A. B., & de Vries, J. D. (2021). *Job Demands–Resources theory and self-regulation: New explanations and remedies for job burnout*. *Anxiety, Stress & Coping*, 34(1), 1–21. <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1797695> DOI: 10.1080/10615806.2020.1797695.
- Bakker, A. B., & De Vries, J. D. (2021). *Job Demands–Resources theory and self-regulation: New explanations and remedies for job burnout*. *Anxiety, Stress, & Coping*, 34(1), 1-21. <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1797695>.
- Baktash, M. B., & Pütz, L. (2025). *Detach to Thrive: Psychological detachment from work and employee well-being*. *Journal of Happiness Studies*. <https://doi.org/10.1007/s10902-025-00883-7>.
- Baumeister, R. F. (2024). *Current status of ego depletion theory and research*. *Current Opinion in Psychology*, 55, 101882.
- Bishara, S., Karami, A., & Peled, Y. (2021). *Psychological availability, mindfulness, and cognitive load: Implications for emotional processing and workplace well-being*. *Cogent Psychology*, 8(1), 1929038. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2021.1929038>.
- Cannavaro, J., Asbari, M., & Aulia, N. (2024). *Literaksi : Jurnal Manajemen Pendidikan Emotional Intelligence : Kunci Sukses Masa Depan ?* 02(02), 92–98.
- Chaidir, M., & Irawan, D. (2024). *Exploring the Role of Emotional Intelligence in Leadership Effectiveness : A Qualitative Study*. 2.
- Christiansen, F., Gynning, B. E., Lashari, A. Peláez Zuberbühler, J. Johansson, G., & Brulin, E. (2024). *Associations between job demand-control-support and high burnout risk among physicians in Sweden: a cross-sectional study*. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 19, 42. <https://doi.org/10.1186/s12995-024-00441-6>.

- Clark, S. C. (2000). *Work/family border theory: A new theory of work/family balance*. *Human Relations*, 53(6), 747–770.
- Darmawan, D. S., & Dwirianto, S. (2023). Pengaruh beban kerja dan work-life balance terhadap kepuasan kerja karyawan PT Sabda Maju Bersama Pekan Baru. *Ekonomi, Manajemen Bisnis, Syariah, Dan Teknologi*, 1(1), 115–127.
- Doho, Y. D. B., Oktara, T. W., Intan Hesti Indriana, Kraugusteeliana, D. M. P., Sitio, H., Irwanto, I., Sidik, N. A. H., & Cahyadiana, W. (2023). *Kecerdasan Emosional (Teori Dan Aplikasi) (Cetakan Pertama)*. Widina Media Utama. [Www.freepik.com](http://www.freepik.com).
- Fauzan, H., Rifa, T., Pitaloka, A., Putra, I., & Yaman, B. (2025). *The Effect of Compensation Equity and Social Work Environment on Employee Retention : The Mediating Effect of Job Satisfaction*. 5602(June), 9–18.
- Fikriando, E. (2024). *The Role of Work Stress in the Workload and Work-Life Balance of Employees*. *Jurnal Edukasi dan Pembelajaran*, Vol. X.
- Firdaus, R. Y., Wiharno, H., & Fitriani, L. K. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Work-Life Balance terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya pada Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(4), 1334–1352. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i4.1117>
- Freedman, J. M., Freedman, P. M., Choi, D. Y., & Miller, M. (2025). *The Emotional Recession: global declines in emotional intelligence and its impact on organizational retention, burnout, and workforce resilience*.
- Gouwtama, W. A., Manajemen, P. S., Manajemen, K., & Daya, S. (2023). *Analisis pengaruh promosi jabatan, keadilan kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pt. global printpack indonesia*.
- Grobelny, J., Radke, P., & Paniotova-Maczka, D. (2021). *Emotional intelligence and job performance: a meta-analysis*.
- Haiedar, M. H., Kholifah, S., Akademik, F. S., & Author, C. (2025). *The Impact of Occupational Safety , Workload , and Compensation on Employee Job Satisfaction in the Mining Industry : A Case Study of PT*. 4(1), 587–598.
- Hair, J. F., Babin, B. J., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. Pearson.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (2nd ed.)*. Los Angeles, CA: Sage Publications.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Cham: Springer.
- Harahap, D. S., & Khair, H. K. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja. *Wicaksono & Hermani*,

2(1), 69–88.

Hasibuan, J. S., & Wahyuni, S. F. (2022). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis Spiritual Leadership dan Emotional Intelligence Terhadap Organizational Citizenship Behavior : Peran Mediasi Workplace Spirituality dan Job Satisfaction Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*. 23(1), 93–108.

Hasibuan, J. S., & Wahyuni, S. F. (2022). *Spiritual leadership dan emotional intelligence terhadap organizational citizenship behavior: Peran mediasi workplace spirituality dan job satisfaction. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 23(1), 18–27. <https://doi.org/10.30596/jimb.v23i1.9617>.

Hidalgo-Fuentes, Martínez-Álvarez, Sospedra-Baeza, Martí-Vilar, Merino-Soto, & Toledano-Toledano. (2024). *Emotional intelligence and perceived social support: Its relationship with subjective well-being. Healthcare*, 12(6), 634. <https://doi.org/10.3390/healthcare12060634>.

Hidayatullah, M. (2021). *Fakultas agam islam pengaruh AL- QUR ' AN terhadap Diajukan kepada Program Studi Pendidikan Agama Islam ( PAI ) Fakultas Agama*.

Higgins, T. (1987). *Self-Discrepancy : A Theory Relating Self and Affect*. 94(3), 319–340.

Hosanna Tiofanta Saragih. (2023). *Hubungan Emotional Intelligence Dengan Work*.

Husain, W. (2022). *Emotional Intelligence : Emotional Expression and Emotional Regulation for Intrinsic and Extrinsic Emotional Satisfaction*. December.

Hussein, A. S. (2015). *Modul Ajar Penelitian Bisnis Dan Manajemen Menggunakan Partial Least Square (PLS) Dengan SmartPLS 3.0. Fakultas ekonomi dan bisnis universitas Brawijaya*. Malang.

Idrisa, Z. I., Husinb, W. L., & Mu'jizat, P. (2025). *Dampak Konflik Peran Ganda dan Work Life Balanceterhadap Motivasi Kerja Wanita Pekerja dengan Status Mahasiswa*.

Inegbedion, H. E. (2024). *Work-life balance and employee commitment : mediating effect of job satisfaction*. May, 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1349555>

Jiang, Y., Huang, P., & Qian, X. (2024). *Reducing the influence of time pressure on risky choice. Experimental Psychology*, 71(4), 238-246. <https://doi.org/10.1027/1618-3169/a000626>.

Jing, S., Li, Z., Stanley, D. M. J. J., Guo, X., Wenjing, W., & Tyson, W. (2021). *Work-Family Enrichment : Influence of Job Autonomy on Job Satisfaction of Knowledge Employees*. 12(December). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.726550>

Kair, A. F., Magito, M., Hikmah Perkasa, D. Wahdiniawati, S. A., & Desty Febrian,

- W. (2023). *Pengaruh kecerdasan emosional, kompetensi, dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pada Yayasan Pengembangan Potensi Sumber Daya Pertahanan.*
- Karasek, R. A. (1979). *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. Administrative Science Quarterly, 24(2), 285–308.*
- Kawakita, T., & Hosoda, Y. (2024). *Work – family enrichment among parent nurses : a cross-sectional scale development and validation study.*
- Khalil, M., Hairianie, O. A., Muna, A., Mohd, W., Nurul, F., & Hairpuddin, F. (2020). Work Stress, Workload, Work-Life Balance, and Intention To Leave Among Employees of an Insurance Company in Malaysia. *International Journal of Business, Economics and Law, 21(2), 70–78.*
- Koesomowidjojo, S. R. M. (2017). *Panduan praktis menyusun analisis beban kerja. Jakarta: Raih Asa Sukses.*
- Kumakauw, G. V, Dotulong, L. O. H., & Palendeng, I. D. (2024). the Influence of Work-Life Balance and Emotional Intelligence on Job. *Ju, 12(4), 88–98.*
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology (pp. 1297 1343). Chicago: Rand-McNally.*
- Mahardika, A. A., Ingarianti, T. M., & Zulfiana, U. (2022). *Work-life balance pada karyawan generasi Z.*
- Masitha, K. A. (2022). *Pengaruh Emotional Intelligence, Workload dan Social Support Terhadap Work-Life Balance Pekerja Wanita.*
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality, 9(3), 185–211.*
- Mustofa, M. I. A., Sugeng, B., & Sulistin, I. (2025). *Does social support strengthen the link between emotional intelligence and accounting Students' 21 st-century skills ? 20(1), 143–163.*
- Nafis, R. Y., Safitri, F. N., & Qatrunnada, R. Z. (2023). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Keterikatan Kerja pada Karyawan PT . X Pasuruan , Jawa Timur The Influence of Work Motivation and Job Satisfaction on Work Engagement on Employees of PT . X Pasuruan , East Java. 8(1), 44–53.*
- Napitupulu, D. (2022). *Pengaruh pekerjaan, gaji, promosi, pengawasan rekan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada bhineka nusantara rest & café medan. 34–53.*
- Narayanasamy, P., & Karthi, D. G. (2023). Work-Life Balance, Job Satisfaction, Job Performance: The Mediating Role Of Emotional Intelligence. *Journal of Digital Economy, 3(2), 171–185.*

[https://www.academia.edu/download/105570066/Digital\\_Economy.pdf](https://www.academia.edu/download/105570066/Digital_Economy.pdf)

- Navajas-Romero, V., Ariza-Montes, A., & Hernández-Perlines, F. (2020). *Analyzing the Job Demands-Control-Support Model in Work-Life Balance: A Study among Nurses in the European Context. International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(8), 2847. <https://doi.org/10.3390/ijerph17082847>.
- Nirmala, A. P., & Hikmah, F. (2022). *Hubungan Stres Kerja dan Beban Kerja dengan Kecerdasan Emosi Guru SLB di Kabupaten Batang*.
- Nurendra, A. M., & Saraswati, M. P. (2023). "Model Peranan Work Life Balance, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja pada Karyawan." *Humanitas: Indonesian Psychological Journal*. 13(2), 84–94.
- Octaviani, W., & Utami, H. N. (2021). *Pengaruh Expectancy Theory terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening." Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 9(2).
- Olasupo, M. O., Idemudia, E. S., & Kareem, D. B. (2021). *Moderated mediation roles of social connectedness and optimism on emotional intelligence and life satisfaction. Heliyon*, 7(5), e07029. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07029>.
- Prawira, I. (2020). *Pengaruh Kompensasi, Kepemimpinan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 28–40.
- Rahayu, E. P., & Rosdiana, W. (2025). *Analisis Perhitungan Beban Kerja Mental Menggunakan Metode Pengukuran National Aeronautics And Space Administration Task Load Index ( Nasa-Tlx ) Pada Pegawai Di Kantor Pelayanan Pembendaharaan Negara Tipe A1 Kota Yogyakarta Analysis of Mental Workload Calculation Using the National Aeronautics and Space Administration Task Load Index ( Nasa-TLX ) Measurement Method on Employees at the State Treasury Service Office Type A1 Yogyakarta City*. 3, 31–43.
- Rahayu, N. M. F., Darmita, M. Y., & Oktaviani, L. (2024). *Pengaruh Work Life Balance, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Pt. Ciomas Adisatwa Di Kabupaten Badung). Journal Research of Management*, 6(1), 89–99. <https://doi.org/10.51713/jarma.2024.6128>
- Rahmawati, S., Wolor, C. W., & Handaru, A. W. (2025). *Indonesian Journal of Economics , Management , and Accounting Pengaruh Motivasi Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pegawai Dinas Pemuda Dan Olahraga Provinsi DKI Jakarta*. 2(7), 2064–2077.
- Rahmayati, T. E. (2021). *Keseimbangan Kerja dan Kehidupan (Work Life Balanced) Pada Wanita Bekerja. Juripol*, 4(2), 129–141.

<https://doi.org/10.33395/juripol.v4i2.11098>

- Rani, E. A. P., Budiharjo, A., & Jannah, D. K. (2022). Pengaruh Work Life Balance, Beban Kerja dan Burnout terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Primatexco Indonesia. *Seminar Nasional Hasil Riset*, 277–282.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Organizational Behavior (19th ed.)*. Pearson.
- Saikia, N., & Dutta, D. (2025). *Goleman's Mixed Model of Emotional Intelligence and its Application in Education and Workplace*. *TIJER – International Research Journal*, 12(9).
- Sampurna, D. P. (2023). *The Effect of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict on Employee Performance*.
- Sarmiento, L. F., Cunha, P. L. da, Tabares, S., Tafet, G., & Jr, A. G. (2024). *Decision-making under stress: A psychological and neurobiological integrative model*.
- Semiring, M., Jufrizen, & Tanjung, H. (2021). *Efek Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Motivasi Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. 4, 131–144.
- Shaleh, A. R., & Nuraini, P. (2021). Examining gender role attitude as a moderator of personality, social support, and childcare responsibilities in women's work-life balance. *Psikohumaniora*, 6(2), 229–244. <https://doi.org/10.21580/pjpp.v6i2.9591>
- Sofila, S. D., & Nasution, M. I. (2025). *Pengaruh workload dan work stress terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sumatera Utara*.
- Sonnentag, S., Kark, R., & Venz, L. (2024). *Leader support for recovery: A multi-level approach to psychological detachment*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*.
- Sousa, C., & Da Silva, L. (2025). *Rest to resist: How recovery shields well-being from work-family strain*. *Behavioral Sciences*, 15(8), 1089. <https://doi.org/10.3390/bs15081089>.
- Sudiro, A., Adi, A. N., Fithriana, N., Fajrul, M., Fasieh, I., Soelton, M., Sudiro, A., Adi, A. N., Fithriana, N., Fajrul, M., Sudiro, A., Adi, A. N., Fithriana, N., Fajrul, M., & Fasieh, I. (2023). Towards emotional intelligence and quality of work life: Improving the role of work attitude. *Cogent Business & Management*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2189992>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, Sani, A., Ekowati, & Maharani, V. (2019). *Riset Manajemen SDM. Intelegensi Media*.

- Susilaningrum, H., & Wijono, S. (2023). Dukungan Sosial dengan Work Life Balance. *Jurnal Fakultas Psikologi, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga*, 3(8), 7297–7306.
- Susilawati, R., Indriani, Ayu, D. H., & Sunimah. (2025). *The Influence of Work-Life Balance, Workload, and Job Stress on Turnover Intention of Generation Z Employees. International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 10(1), 21–30. <https://e-journal.uac.ac.id/index.php/ijse/article/view/7083>.
- Tjimuku, L., Gambiza, T., & Balira, R. (2025). *Emotional intelligence and psychological capital at work: Examining their joint effect on employee well-being. Cogent Psychology*, 12(1), 2443559. <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2443559>.
- Tobias, F., & Novani, S. (2022). *Pengaruh Keadilan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Aneka Bintang Sejati Labelindo Medan*. 3(2), 113–120.
- Wahyuni, D., & Frendika, R. (2022). Pengaruh Emotional Intelligence Terhadap Hasil. *Pendidikan Matematika Indonesia*, 5(1), 24–30. <https://journal.stkipsingkawang.ac.id/index.php/JPMI/article/view/1718>
- Wardani, L. M. I., & Firmansyah, R. (2021). *Work-Life Balance Para Pekerja Buruh. Nem*.
- Wedadjati, R. S., & Helmi, S. (2022). *Evaluasi Kepuasan Karyawan Berbasis Herzberg 's Two Factors Motivation Theory*. 21(3), 246–262.
- Wibowo, D. T., Siswanti, Y., & Pujiharjanto, A. (2025). *International Journal of Current Science Research and Review The Influence of Organizational Culture and Competence on Work Stress Mediated by Workload on Employees of the General Election Commission of the Special Region of Yogyakarta Province Corresponding Author : Danang Tri Wibowo Corresponding Author : Danang Tri Wibowo*. 08(04), 1565–1587. <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/V8-i4-04>
- Zhao, S., Ping, J., Zhu, H., Ji, W., Wang, Y., & Wang, Y. (2024). *Job characteristics model-based study of the intrinsic motivations for primary care practitioners. Chinese General Practice Journal*. <https://doi.org/10.1016/j.glmedi.2024.100004>.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : *Outer Loading*

	Emotional Intelligence	Job Satisfaction_	Work-life balance	Workload
EL2	0,543			
EL10	0,839			
EL3	0,780			
EL4	0,834			
EL5	0,806			
EL6	0,795			
EL7	0,828			
EL8	0,835			
EL9	0,798			
JS1		0,907		
JS2		0,881		
JS3		0,870		
JS4		0,867		
JS5		0,886		
JS6		0,850		
JS7		0,826		
W1				0,563
W2				0,614
W4				0,889
W5				0,836
W7				0,569
WLB2			0,843	
WLB3			0,850	
WLB4			0,879	
WLB5			0,888	
WLB6			0,815	
WLB1			0,852	

### Lampiran 2 : Cronbach Alpha

	Cronbach's Alpha
Emotional Intelligence	0,922
Job Satisfaction_	0,946
Work-life balance	0,926
Workload	0,783

### Lampiran 3 : Nilai rho\_A

	rho_A
Emotional Intelligence	0,932
Job Satisfaction_	0,949
Work-life balance	0,929
Workload	0,855

### Lampiran 4 : Reabilitas Komposit

	Reliabilitas Komposit
Emotional Intelligence	0,936
Job Satisfaction_	0,956
Work-life balance	0,942
Workload	0,829

### Lampiran 5 : Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)

	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Emotional Intelligence	0,623
Job Satisfaction_	0,757
Work-life balance	0,731
Workload	0,501

### Lampiran 6 : R Square

	R Square	Adjusted R Square
Emotional Intelligence	0,602	0,594
Job Satisfaction_	0,703	0,694

**Lampiran 7 : Rasio Heterotrait-Monotrait (HTMT)**

	Emotional Intelligence	Job Satisfaction_	Work-life balance	Workload
Emotional Intelligence				
Job Satisfaction_	0,824			
Work-life balance	0,808	0,808		
Workload	0,464	0,238	0,375	

**Lampiran 8 : F Square**

	Emotional Intelligence	Job Satisfaction_	Work-life balance	Workload
Emotional Intelligence		0,390		
Job Satisfaction_				
Work-life balance	1,004	0,255		
Workload	0,063	0,089		

**Lampiran 9 : Direct Effect**

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (  O/STDEV  )	P Values
Emotional Intelligence - ≥ Job Satisfaction_	0,539	0,540	0,097	5,576	0,000
Work-life balance - ≥ Emotional Intelligence	0,690	0,686	0,061	11,289	0,000
Work-life balance - ≥ Job Satisfaction_	0,426	0,425	0,099	4,293	0,000
Workload - ≥ Emotional Intelligence	0,172	0,180	0,074	2,336	0,020
Workload - ≥ Job Satisfaction_	-0,183	-0,171	0,072	2,553	0,011

### Lampiran 10 : Indirect Effect

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (  O/STDEV  )	P Values
Emotional Intelligence - $\geq$ Job Satisfaction_					
Work-life balance - $\geq$ Emotional Intelligence					
Work-life balance - $\geq$ Job Satisfaction_	0,372	0,371	0,077	4,810	<b>0,000</b>
Workload - $\geq$ Emotional Intelligence					
Workload - $\geq$ Job Satisfaction_	0,093	0,097	0,042	2,191	<b>0,029</b>

### Lampiran 11 : Total Effect

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (  O/STDEV  )	P Values
Emotional Intelligence - $\geq$ Job Satisfaction_	0,539	0,540	0,097	5,576	<b>0,000</b>
Work-life balance - $\geq$ Emotional Intelligence	0,690	0,686	0,061	11,289	<b>0,000</b>
Work-life balance - $\geq$ Job Satisfaction_	0,798	0,797	0,060	13,238	<b>0,000</b>
Workload - $\geq$ Emotional Intelligence	0,172	0,180	0,074	2,336	<b>0,020</b>
Workload - $\geq$ Job Satisfaction_	-0,090	-0,075	0,071	1,272	<b>0,204</b>

## Lampiran 12 : Form Kuesioner

### Kuesioner Penelitian "Pengaruh Work-Life Balance dan Workload terhadap Job Satisfaction dengan Emotional Intelligence sebagai mediator pada Ibu Bekerja di Kota Medan"

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Responden Yth,

Melalui kesempatan ini perkenalkan saya **Junimar** yang merupakan mahasiswi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara memohon kesediaan Ibu untuk menjadi responden dan menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan (angket terlampir). Kuesioner ini merupakan bagian dari penelitian tesis berjudul "**Pengaruh *Work-Life Balance* dan *Workload* terhadap *Job Satisfaction* dengan *Emotional Intelligence* sebagai mediator pada Ibu Bekerja di Kota Medan**". Seluruh jawaban bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Mohon kesediaan Ibu untuk mengisi sesuai dengan kondisi yang dialami. Terima kasih atas partisipasinya.

#### Identitas Responden

(Tipe pertanyaan: *multiple choice*)

1. Nama:
2. Usia
  - ≤ 25 tahun
  - 25–30 tahun
  - 31–35 tahun
  - 36–40 tahun
  - ≥ 40 tahun

3. Status pekerjaan
  - Pegawai Negeri
  - Swasta
  - Lainnya: \_\_\_\_\_
4. Lama bekerja
  - 1-2 tahun
  - 3-5 tahun
  - 5-6 tahun
  - $\geq$  6 tahun
5. Status pernikahan
  - Menikah
  - Pernah Menikah
6. Jumlah anak
  - Belum memiliki anak
  - 1 anak
  - 2 anak
  - $\geq$  2 anak

### **Petunjuk Pengisian**

(Tipe: *Description field*)

Berikan pendapat Ibu dengan sejujurnya dengan menggunakan Skala 1-5 pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan pernyataan yang diberikan.

### **Sangat Tidak Setuju**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

### **Sangat Setuju**

### **PERTANYAAN SKALA LIKERT**

(Tipe pertanyaan: *Multiple choice grid*)

**Judul Grid:** *Pernyataan Kuesioner Penelitian*

**Kolom Jawaban:** 1, 2, 3, 4, 5 (Likert)

#### **A. WORK-LIFE BALANCE (Keseimbangan Perkerjaan-Kehidupan)**

**Indikator : Keseimbangan Waktu (*Time Balance*)**

- 1 Saya mampu mengatur waktu kerja saya dengan baik.
- 2 Saya merasa memiliki cukup waktu untuk kehidupan pribadi saya.

**Indikator : Keseimbangan Keterlibatan (*Involvement Balance*)**

- 3 Saya menilai tuntutan pekerjaan saya masih dapat saya tangani dengan baik.
- 4 Saya dapat mengatur aktivitas kehidupan pribadi dengan baik.

**Indikator : Keseimbangan Kepuasan (*Satisfaction Balance*)**

- 5 Saya merasa dapat menentukan prioritas dalam kehidupan pribadi saya.
- 6 Saya merasa puas dengan kualitas kehidupan pribadi saya saat ini.

**B. WORKLOAD (BEBAN KERJA)**

**Indikator: Target Yang Harus Dicapai**

- 7 Saya merasa jumlah pekerjaan yang harus saya selesaikan tergolong banyak.
- 8 Saya sering menyelesaikan beberapa pekerjaan dalam waktu yang bersamaan.
- 9 Saya sering menerima pekerjaan diluar pekerjaan rutin.

**Indikator : Kondisi Pekerjaan**

- 10 Pekerjaan saya memerlukan usaha yang besar.
- 11 Pekerjaan yang saya jalani menuntut konsentrasi yang tinggi.

**Indikator : Penggunaan Waktu**

- 12 Saya merasa waktu kerja tidak cukup untuk menyelesaikan pekerjaan.
- 13 Tenggat waktu pekerjaan (*deadline*) menuntut saya bekerja dalam waktu yang terbatas.

**C. EMOTIONAL INTELLIGENCE (Kecerdasan Emosional)**

**Indikator : Kesadaran Diri (*Self-Awareness*)**

- 14 Saya menyadari reaksi emosi yang saya alami selama bekerja.
- 15 Saya memahami penyebab emosi yang saya rasakan saat bekerja.

**Indikator : Pengendalian Diri (*Self-Regulation*)**

16 Saya dapat mengendalikan emosi ketika menghadapi masalah pekerjaan.

17 Saya dapat menenangkan diri ketika berada dalam tekanan kerja.

**Indikator : Motivasi (*Self-Motivation*)**

18 Saya tetap bersemangat meskipun menghadapi kesulitan dalam pekerjaan.

19 Saya berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik mungkin.

**Indikator : Empati (*Empathy*)**

20 Saya dapat memahami perasaan rekan kerja ketika menghadapi masalah.

21 Saya menunjukkan kepedulian ketika rekan kerja mengalami kesulitan.

**Indikator : Keterampilan Sosial (*Social Skills*)**

22 Saya mampu berkomunikasi dengan jelas di tempat kerja.

23 Saya dapat menjaga hubungan kerja yang baik meskipun sedang memiliki banyak pekerjaan.

**D. *JOB SATISFACTION* (Kepuasan kerja)****Indikator : Isi Pekerjaan**

24 Saya puas dengan pekerjaan yang saya jalani saat ini.

25 Saya puas pekerjaan saya sesuai dengan kemampuan yang saya miliki.

26 Saya puas mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

**Indikator : Organisasi dan Manajemen**

27 Saya puas dengan aturan kerja di tempat saya bekerja.

28 Saya puas dengan sistem kerja yang berlaku di tempat saya bekerja.

**Indikator : Gaji**

29 Saya puas gaji yang diterima mencerminkan penghargaan perusahaan terhadap kontribusi saya.

30 Saya puas penghargaan atas kinerja saya melalui sistem gaji yang adil.

Sebelum mengirim, mohon konfirmasi:"

(Harap Centang Semua)

- Saya telah membaca dan menjawab semua pertanyaan dengan jujur.
- Saya menjawab berdasarkan kondisi sebenarnya.
- Saya memahami tidak ada jawaban benar/salah.

Jika Anda merasa terburu-buru atau kurang fokus saat mengisi, kami sangat menghargai kejujuran Anda:

(Harap pilih salah satu)

- Ya, saya mengisi dengan teliti.
- Tidak, saya agak terburu-buru (data akan kami verifikasi ulang).

