



PEMVICU KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN LEMBAGA PERKREDITAN DESA

Oleh

Anak Agung Ayu Decktry Soebpraba Dewi¹⁾ & A.A.N. Oka Suryadinatha Gorda²⁾

^{1,2}Universitas Pendidikan Nasional

Email: 1agunkayudecktry@gmail.com & 2okagorda@gmail.com

Abstract

This research was conducted based on the different focus of discussion about the triggers of job satisfaction and employee performance. In addition, there are also research problems (research problems) regarding positive searches that are not matched by an increase in the performance of employees who have experienced a decline in performance in 2019, namely the high level of substandard and non-performing loans that exceed the target limit set by the LPD. This research was conducted in the LPD in South Denpasar District, with a total population and sample of 110 LPD employees. All data obtained from the distribution of the questionnaires used were analyzed using PLS 3.0. The results showed that emotional intelligence had a positive and significant effect on job satisfaction, communication had a positive and significant effect on job satisfaction, work-life balance marketing had a positive and significant effect on job satisfaction, emotional intelligence had a positive and significant effect on employee performance, communication had a positive and significant effect on employee performance. employee performance is significant, work-life balance has a positive and significant effect on employee performance, job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance, job satisfaction has a partially mediating effect between emotional intelligence on employee performance, job satisfaction has a partial mediating effect between communication on employee performance. Employee performance and job satisfaction have a partial mediating effect between work-life balance and employee performance.

Keywords: Emotional Intelligence, Communication, Work Life Balance, Job Satisfaction & Employee Performance.

PENDAHULUAN

Salah satu lembaga keuangan pedesaan yang saat ini sedang berkembang terutama di Bali adalah Lembaga Perkreditan Desa (LPD). Lembaga Perkreditan Desa (LPD) berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 8 Tahun 2002 tentang Lembaga Perkreditan Desa, merupakan lembaga keuangan milik desa pakraman yang bertempat di wilayah desa pakraman.

LPD merupakan salah satu aset dan pendapatan bagi desa adat sehingga memerlukan pengelolaan yang baik oleh pengurus dan badan pengawas. Pengawasan yang memadai baik secara internal maupun

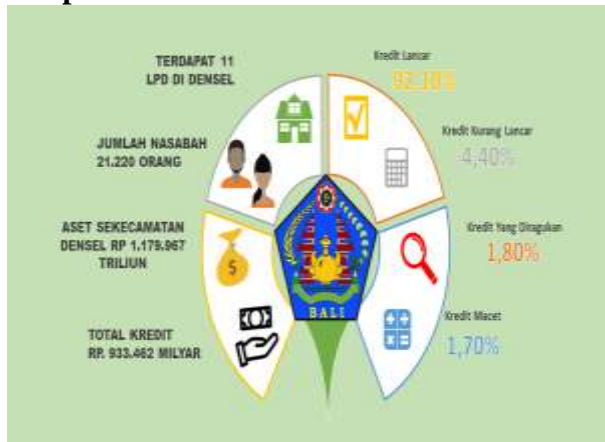
secara eksternal perlu dimiliki oleh setiap LPD guna mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang oleh berbagai pihak dan praktek-praktek keuangan yang dapat mempengaruhi kesehatan LPD. Hal ini ditandai dengan adanya fasilitas-fasilitas yang memudahkan dalam bentuk simpanan maupun pinjaman, serta kemudahan dalam sirkulasi uang dari satu tempat ke tempat lain yang dilayani oleh LPD.

Semakin meningkatnya pertumbuhan LPD, maka pihak manajemen tentunya akan semakin dituntut untuk dapat lebih meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya sesuai



dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya dan merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang dengan standar yang telah ditentukan, dalam melaksanakan tugasnya karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi (Sinambela, 2017:480).

Gambar 1. Data LPD se Kecamatan Denpasar Selatan Tahun 2019

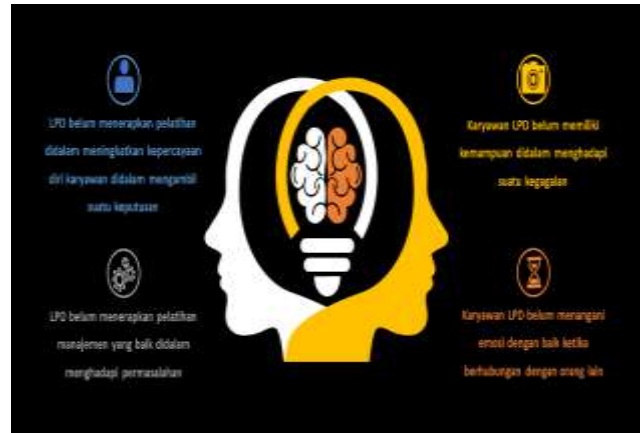


Sumber : LPLPD Kota Denpasar Tahun 2019

Data yang tercatat di LPLPD (Lembaga Pemberdayaan Lembaga Perkreditan Desa) Kota Denpasar per Desember 2019. Dilihat dari gambar diatas, meningkatnya perkembangan yang positif tidak diimbangi dengan peningkatan kinerja karyawannya yang mengalami penurunan kinerja pada tahun 2019 yaitu tingginya kredit kurang lancar dan macet yang melebihi target batas yang ditetapkan LPD. Dimana target yang ditetapkan oleh LPD maksimal kategori kredit kurang lancar dan kredit macet sebesar 1%. Hal ini menunjukkan performa yang kurang baik di tengah kondisi ekonomi yang sedang lesu beberapa tahun belakangan, sehingga peneliti tertarik menganalisis faktor-faktor yang mendorong kinerja karyawan di Lembaga Perkreditan Desa se Kecamatan Denpasar Selatan. Faktor-faktor tersebut adalah kecerdasan emosional, komunikasi, *work life balance* dan kepuasan kerja yang diperoleh dari kesimpulan riset terdahulu.

Adapun fenomena pada kecerdasan emosional dapat dilihat pada Gambar 2 sebagai berikut:

Gambar 2. Fenomena Kecerdasan Emosional di LPD se Kecamatan Denpasar Selatan



Sumber : LPLPD Kota Denpasar Tahun 2019

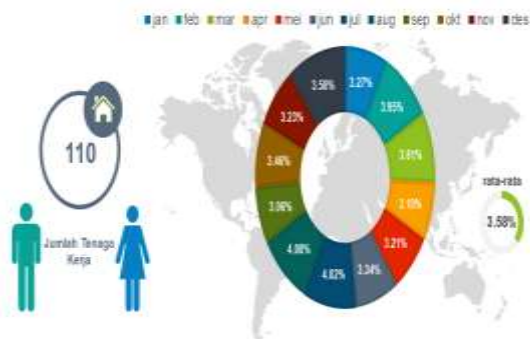
Berdasarkan pada Gambar 2 mengenai fenomena yang terjadi mengenai kecerdasan emosional dimana LPD belum memberikan pelatihan kepada karyawannya didalam menumbuhkan rasa percaya diri dalam mengambil suatu keputusan penting serta didalam mengendalikan emosi disaat menghadapi permasalahan. Sebagian besar karyawan LPD belum mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif didalam menghadapi kegagalan. Kurangnya rasa empati karyawan terhadap lingkungan sekitar dan nasabah yang berdampak pada kinerja karyawan.

Adapun fenomena yang terjadi mengenai komunikasi dapat dilihat pada Gambar 3 dimana komunikasi yang dilakukan oleh Lembaga Perkreditan Desa Sekecamatan Denpasar Selatan dilaksanakan pada setiap 3 bulan sekali setiap tahunnya. Komunikasi diadakan dikarenakan umumnya karyawan belum bisa meningkatkan kinerja karyawan dan mutu dan layanan dalam satu tahun dan adanya karyawan baru yang belum mengetahui standar operasional LPD di Lembaga Perkreditan Desa se Kecamatan Denpasar Selatan.

**Gambar 3. Komunikasi di LPD se Kecamatan Denpasar Selatan Tahun 2019**

Sumber : LPLPD Kota Denpasar Tahun 2019

Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan, jadi kepuasan kerja juga berkaitan erat dengan teori keadilan, perjanjian psikologis dan motivasi. Adapun fenomena yang terjadi mengenai kepuasan kerja karyawan yang dibuktikan dengan banyak karyawan melanggar aturan kedisiplinan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan mulai dari datang terlambat hingga absen tanpa ijin. Berikut ini adalah persentase absensi karyawan LPD se Kecamatan Denpasar Selatan Tahun 2019 dapat dilihat pada gambar 4 sebagai berikut:

Gambar 4. Persentase Absensi Karyawan di Lembaga Perkreditan Desa se Kecamatan Denpasar Selatan Tahun 2019

Sumber : LPLPD Kota Denpasar Tahun 2019

Dapat dijelaskan pada gambar 4 dimana tingginya tingkat absensi terlihat dari jumlah absensi karyawan yang ijin, sakit dan tanpa keterangan. Tingginya tingkat absensi karyawan pada tahun 2019 mencapai 3,58% dimana yang seharusnya kebijakan manajemen

LPD di Lembaga Perkreditan Desa se Kecamatan Denpasar Selatan maksimal 3%. Masalah ini sering terjadi meskipun atasan sudah banyak memberikan teguran kepada karyawan, namun karyawan tidak menghiraukan teguran yang diberikan oleh atasan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah ditemukan dan *research gap* yang di telah ungkapkan, dimana adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya mengenai kecerdasan emosional, komunikasi, *work life balance* terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan maka perlu dilakukan penelitian tentang **“Pemicu Kepuasan dan Kinerja Karyawan Lembaga Perkreditan Desa se Kecamatan Denpasar Selatan”**.

LANDASAN TEORI

1. Kecerdasan Emosional

Goleman (2015) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan kecerdasan emosi di dalamnya termasuk kemampuan mengontrol diri, memacu, tetap tekun, serta dapat memotivasi diri sendiri. Kecakapan tersebut mencakup pengelolaan bentuk emosi baik yang positif maupun negatif.

Menurut Goleman (2015:58), mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu :

- Kesadaran diri
- Pengaturan diri
- Motivasi
- Mengenali emosi orang lain (empati)
- Ketrampilan sosial

2. Komunikasi

Robbins (2017:223) mengatakan komunikasi adalah suatu proses interaksi yang mempunyai arti antara sesama manusia. Komunikasi dapat disimpulkan merupakan kegiatan interaksi yang dilakukan dari satu orang ke orang lain, sehingga akan tercipta persamaan makna dan tercapai satu tujuan.

Menurut Robbins (2017:225) dalam memahami komunikasi, maka kita harus mengetahui apa saja dimensi dalam mencapai komunikasi yang efektif sebagai berikut:



- a. Komunikasi horizontal (komunikasi lateral/menyamping).
- b. Komunikasi diagonal.
- c. Komunikasi vertikal.

3. *Work life balance*

Schermerhorn (2015), mengungkapkan *work life balance* (keseimbangan kehidupan kerja) adalah kemampuan seseorang untuk menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan pribadi dan keluarganya. Individu yang dapat menyeimbangkan perannya dengan baik, meskipun individu tersebut mempunyai tuntutan tugas dan tanggung jawab dalam dua peran untuk baik dalam organisasi maupun di luar organisasi

Menurut Hudson (2015), *work life balance* meliputi beberapa indikator, yaitu:

- a. Time balance (keseimbangan waktu).
- b. *Involvement balance* (keseimbangan keterlibatan).
- c. *Satisfaction balance* (keseimbangan kepuasan).

4. Kepuasan kerja

Prabhjot (2016) mengatakan kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan.

Adapun beberapa indikator - indikator kepuasan kerja mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Robbins (2017) bahwa kepuasan kerja terbagi menjadi lima antara lain kepuasan terhadap:

- a. Pekerjaan.
- b. Upah.
- c. Promosi.
- d. Pengawas.
- e. Rekan kerja.

5. Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2015) mengatakan kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

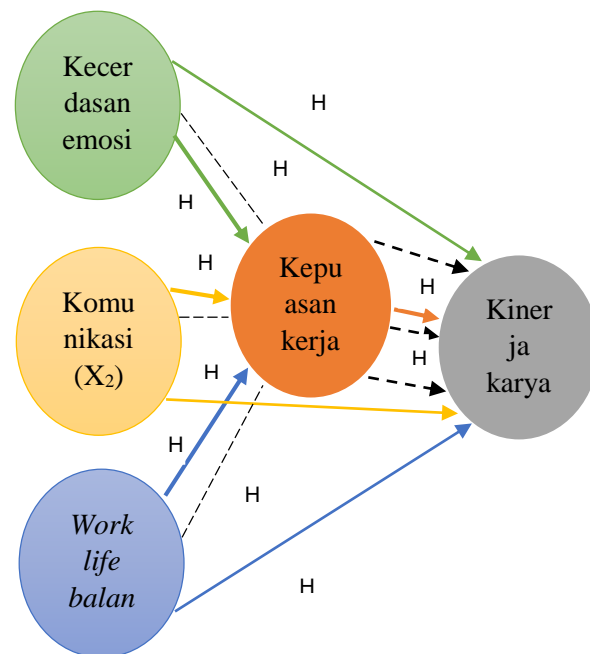
Dalam penelitian ini diukur dengan indikator-indikator dari Mangkunegara (2015),

yang menyatakan terdapat lima indikator yaitu :

- a. Kualitas.
- b. Kuantitas.
- c. Ketepatan waktu.
- d. Efektivitas.
- e. Kemandirian.

6. Kerangka konseptual

Gambar 5. Kerangka Konseptual



METODE PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dipergunakan untuk melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Lembaga Perkreditan Desa se Kecamatan Denpasar Selatan.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Lembaga Perkreditan Desa se Kecamatan Denpasar Selatan sebanyak 110 karyawan. Metode pemilihan sampel yang digunakan penelitian ini adalah metode *nonprobability sampling* dengan teknik pengambilan sampel secara sampling jenuh (sensus), dimana semua anggota populasi dijadikan sampel berjumlah 110 karyawan.



3. Pengumpulan Data

Data yang digunakan adalah kuantitatif dengan sumber data sekunder dan teknik pengumpulan data dengan wawancara, dan dengan menggunakan instrument berupa kuesioner.

4. Instrumen Penelitian dan Pengujiannya

Uji instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan peneliti dalam bidang sosial instrumen penelitian yang sering disusun sendiri termasuk menguji validitas dan reliabilitasnya.

5. Teknik Analisis Data

Instrumen penelitian dan pengujiannya, Uji analisis deskriptif dan uji analisis inferensial

HASIL DAN PEMBAHASAN

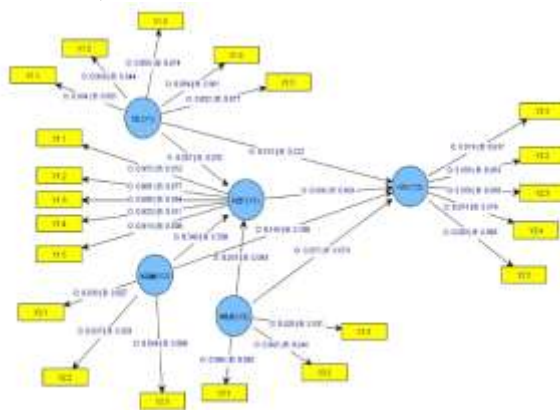
1. Hasil pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan t-test dengan memilah untuk pengujian pengaruh langsung dan tak langsung atau pengujian variabel mediasi. Pada bagian berikut ini diuraikan secara berturut-turut hasil pengujian pengaruh langsung dan pengujian variabel mediasi

a. Path analisis dan pengujian hipotesis

Hasil analisis yang dilakukan dan hasil perhitungan mengenai hasil uji signifikansinya (bootstrapping) sebelum rekonstruksi dapat disajikan gambar model penelitian sesuai dengan analisis PLS sebagai berikut :

Gambar 6. Outer Loading, Path Analysis Hasil Estimasi dan Bootstrapping (Uji Statistik)



Hasil uji validasi koefisien path pada setiap jalur untuk pengaruh langsung dan efek dapat disajikan pada Tabel 1 berikut ini :

Tabel 1. Path Analisis dan Pengujian Statistik

Table with 4 columns: No, Hubungan antar Variabel, Koefisien Jalur (Bootstrapping), T-Statistic, P-Values. It lists 7 paths from variables like Kecerdasan emosional, Komunikasi, and Work life balance to Kepuasan kerja and Kinerja karyawan.

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa hasil dari t-statistic semua variabel >1.96 yang berarti bahwa hipotesis diterima secara empiris, maka dapat ditunjukkan hasil pengujian hipotesis yang dipaparkan pada uraian berikut ini:

- 1) Kecerdasan emosional (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y). Hasil ini ditunjukkan oleh koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,007 dengan t-statistic 2,045 (t-statistic > 1,96) dengan nilai P value sebesar 0,000 < 0,05.
2) Komunikasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y). Hasil ini ditunjukkan oleh koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,340 dengan t-statistic 2,875 (t-statistic > 1,96) dengan nilai P value sebesar 0,000 < 0,05.
3) Work life balance (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y). Hasil ini ditunjukkan oleh koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,031

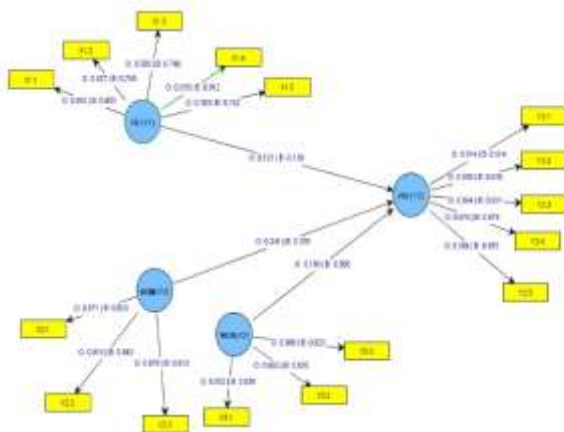


dengan *t-statistic* 2,142 (*t-statistic* > 1,96) dengan nilai *P value* sebesar $0,000 < 0,05$.

- 4) Kecerdasan emosional (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Z). Hasil ini ditunjukkan oleh koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,195 dengan *t-statistic* 2,993 (*t-statistic* > 1,96) dengan nilai *P value* sebesar $0,000 < 0,05$.
 - 5) Komunikasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Z). Hasil ini ditunjukkan oleh koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,149 dengan *t-statistic* 2,705 (*t-statistic* > 1,96) dengan nilai *P value* sebesar $0,000 < 0,05$.
 - 6) *Work life balance* (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Z). Hasil ini ditunjukkan oleh koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,057 dengan *t-statistic* 2,247 (*t-statistic* > 1,96) dengan nilai *P value* sebesar $0,000 < 0,05$.
 - 7) Kepuasan kerja (Y) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Z). Hasil ini ditunjukkan oleh koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,666 dengan *t-statistic* 8,649 (*t-statistic* > 1,96) dengan nilai *P value* sebesar $0,000 < 0,05$.
- b. Pengujian Pengaruh Tak Langsung Melalui Variabel Mediasi

Dalam pengujian hipotesis berikut ini akan dikaji peran mediasi variabel kepuasan kerja (Y) sebagai berikut :

Gambar 7. Model Mediation



Adapun pengujian hipotesis pengaruh tak langsung dalam penelitian ini dapat dipaparkan hasil analisisnya dalam Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Pengujian Variabel Mediasi

No	Hubungan antar Variabel	Efek Langsung	Efek Tak Langsung	Efek Total
1	Kecerdasan emosional → Kepuasan kerja	0,007	-	0,007
2	Komunikasi → Kepuasan kerja	0,340	-	0,340
3	<i>Worklife balance</i> → Kepuasan kerja	0,031	-	0,031
4	Kecerdasan emosional → Kinerja karyawan	0,195	0,121	0,316
5	Komunikasi → Kinerja karyawan	0,149	0,241	0,390
6	<i>Worklife balance</i> → Kinerja karyawan	0,057	0,196	0,253
7	Kepuasan kerja → Kinerja karyawan	0,666	-	0,666

Dari hasil perhitungan pada Tabel 2 dapat diinformasikan bahwa efek mediasi variabel kepuasan kerja pada pengaruh tak langsung kecerdasan emosional, komunikasi dan *worklife balance* terhadap kinerja karyawan yaitu tidak ada efek mediasi dan dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Besarnya nilai VAF dalam hubungan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan mediasi kepuasan kerja adalah sebesar:

$$VAF = \frac{\text{Pengaruh tidak langsung}}{\text{Pengaruh total}} \times 100\%$$

$$VAF = \frac{0,121}{0,316} \times 100\%$$

$$VAF = 38,29\%$$

Besarnya nilai VAF adalah 38,29%, yang berada diantara 20 persen – 80 persen, maka dapat dikategorikan sebagai pemediasi parsial. Sehingga dalam hubungan ini, kepuasan kerja merupakan mediasi secara parsial antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Hasil ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang



positif terhadap kepuasan kerja dan juga terhadap kinerja karyawan, namun dalam hal ini, kepuasan kerja bukan merupakan faktor penentu mediasi antara pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

2) Besarnya nilai VAF dalam hubungan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan dengan mediasi kepuasan kerja adalah sebesar :

$$VAF = \frac{\text{Pengaruh tidak langsung}}{\text{Pengaruh total}} \times 100\%$$

$$VAF = \frac{0,241}{0,390} \times 100\%$$

$$VAF = 61,79\%$$

Besarnya nilai VAF adalah 61,79%, yang berada diantara 20 persen – 80 persen, maka dapat dikategorikan sebagai mediasi parsial. Sehingga dalam hubungan ini, kepuasan kerja merupakan mediasi secara parsial antara komunikasi terhadap kinerja karyawan. Hasil ini menyatakan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja dan juga terhadap kinerja karyawan, namun dalam hal ini, kepuasan kerja bukan merupakan faktor penentu mediasi antara pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan.

3) Besarnya nilai VAF dalam hubungan antara *work life balance* terhadap kinerja karyawan dengan mediasi kepuasan kerja adalah sebesar :

$$VAF = \frac{\text{Pengaruh tidak langsung}}{\text{Pengaruh total}} \times 100\%$$

$$VAF = \frac{0,196}{0,253} \times 100\%$$

$$VAF = 77,47\%$$

Besarnya nilai VAF adalah 77,47%, yang berada diantara 20 persen – 80 persen, maka dapat dikategorikan sebagai mediasi parsial. Sehingga dalam hubungan ini, kepuasan kerja merupakan mediasi parsial antara *work life balance* terhadap kinerja karyawan. Hasil ini menyatakan bahwa *work life balance* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja dan terhadap kinerja karyawan, namun dalam hal ini, kepuasan kerja bukan merupakan faktor penentu mediasi antara pengaruh *worklife balance* terhadap kinerja karyawan

2. Pembahasan

- Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa orientasi kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan hasil koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,007 dengan *t-statistic* 2,045 (*t-statistic* > 1,96) dengan nilai *P value* sebesar 0,000 < 0,05. Hasil ini memberi makna bahwa semakin baik kecerdasan emosional karyawan LPD se Kecamatan Denpasar Selatan akan berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja karyawan.
- Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan hasil koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,340 dengan *t-statistic* 2,875 (*t-statistic* > 1,96) dengan nilai *P value* sebesar 0,000 < 0,05. Hasil ini memberi makna bahwa semakin baik jalinan komunikasi karyawan LPD se Kecamatan Denpasar Selatan akan berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja karyawan.
- Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan hasil koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,031 dengan *t-statistic* 2,142 (*t-statistic* > 1,96) dengan nilai *P value* sebesar 0,000 < 0,05. Hasil ini memberi makna bahwa semakin baik *work life balance* karyawan LPD se Kecamatan Denpasar Selatan akan berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja karyawan.
- Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan hasil koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,195 dengan *t-statistic* 2,993 (*t-statistic* > 1,96) dengan nilai *P value* sebesar 0,000 < 0,05. Hasil ini memberi makna bahwa semakin baik kecerdasan emosional karyawan LPD Se Kecamatan Denpasar Selatan akan meningkatkan kinerja karyawan.



- e. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan hasil koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,149 dengan *t-statistic* 2,705 (*t-statistic* > 1,96) dengan nilai *P value* sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini memberi makna bahwa semakin baik jalinan komunikasi karyawan LPD se Kecamatan Denpasar Selatan akan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan.
- f. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan hasil koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,057 dengan *t-statistic* 2,247 (*t-statistic* > 1,96) dengan nilai *P value* sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini memberi makna bahwa semakin baik *work life balance* karyawan LPD se Kecamatan Denpasar Selatan akan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan.
- g. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan hasil koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,666 dengan *t-statistic* 8,649 (*t-statistic* > 1,96) dengan nilai *P value* sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini memberi makna bahwa semakin baik kepuasan kerja karyawan LPD se Kecamatan Denpasar Selatan maka mampu meningkatkan kinerja karyawan.
- h. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan namun kepuasan kerja sebagai variabel mediasi parsial dengan hasil VAF diantara 20 persen – 80 persen yaitu 38,29 persen. Hasil ini memberi makna bahwa semakin baik kecerdasan emosional akan berdampak pada semakin baiknya kinerja karyawan dan di dukung dengan adanya kepuasan kerja.
- i. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan namun kepuasan kerja sebagai variabel mediasi parsial dengan hasil VAF diantara 20 persen – 80 persen yaitu 61,79 persen. Hasil ini memberi makna bahwa semakin baik komunikasi yang terjalin antar karyawan LPD se Kecamatan Denpasar Selatan akan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan dan didukung dengan kepuasan kerja karyawan.
- j. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan namun kepuasan kerja sebagai variabel mediasi parsial dengan hasil VAF diantara 20 persen – 80 persen yaitu 77,47 persen. Hasil ini memberi makna bahwa semakin baik *work life balance* karyawan LPD se Kecamatan Denpasar Selatan akan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan dengan didukung mediasi kepuasan kerja.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Kecerdasan emosional (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y).
2. Komunikasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y).
3. *Work life balance* (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y).
4. Kecerdasan emosional (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Z).
5. Komunikasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Z).
6. *Work life balance* (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Z).
7. Kepuasan kerja (Y) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Z).
8. Kepuasan kerja (Y) memiliki efek mediasi secara parsial antara pengaruh kecerdasan



- emosional (X_1) terhadap kinerja karyawan (Z).
9. Kepuasan kerja (Y) memiliki efek mediasi secara parsial antara pengaruh komunikasi (X_2) terhadap kinerja karyawan (Z).
 10. Kepuasan kerja (Y) memiliki efek mediasi secara parsial antara pengaruh *work life balance* (X_3) terhadap kinerja karyawan (Z).

Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini telah menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki efek mediasi secara parsial antara pengaruh kecerdasan emosional, komunikasi, *work life balance* terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan temuan tersebut, maka hasil penelitian ini mampu memperkaya pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya terkait kinerja karyawan serta mendukung studi-studi empiris lainnya terkait dengan pengaruh kepuasan kerja yang memiliki efek mediasi secara parsial terhadap pengaruh kecerdasan emosional, komunikasi, *work life balance* terhadap kinerja karyawan LPD se Kecamatan Denpasar Selatan.

Implikasi Praktis

1. Komunikasi memiliki pengaruh yang paling besar dalam menentukan kepuasan kerja dibandingkan dengan kecerdasan emosional dan *work life balance*. Hal ini menjelaskan bahwa karyawan LPD lebih mengutamakan komunikasinya didalam meningkatkan kepuasan kerja. Dimana para karyawan lebih focus meningkatkan komunikasinya agar kepuasan kerja para karyawan semakin meningkat. Lebih lanjut, peningkatan kecerdasan emosional dan evaluasi *work life balance* perlu diperhatikan secara konsisten agar dapat selalu meningkatkan kepuasan kerja.
2. Berdasarkan hasil penelitian juga dapat dilihat bahwa pengaruh dari kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang paling besar dalam menentukan kinerja karyawan dibandingkan dengan komunikasi dan *work life balance*. Hal ini menjelaskan bahwa karyawan LPD lebih mengutamakan

kecerdasan emosionalnya didalam meningkatkan kinerja karyawan. Dengan pengelolaan emosional yang baik tentunya akan tercipta situasi yang kondusif guna meningkatkan kinerja karyawan.

3. Variabel kepuasan kerja juga ditemukan memiliki nilai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dikaji kembali oleh para karyawan LPD yang terlibat secara konsisten agar memiliki kecerdasan emosional, komunikasi serta *work life balance*. Hal ini tentu akan berkaitan dengan kinerja karyawan.

Implikasi Kebijakan

1. Hasil penelitian yang didapat dari kuesioner yang telah disebarakan kepada 110 responden, variabel komunikasi memiliki pengaruh paling tinggi terhadap kepuasan kerja, dibandingkan variabel kecerdasan emosional dan *work life balance*. Saran peneliti kepada pihak manajemen untuk dapat meningkatkan komunikasi agar dapat terjalin baik sehingga segala tujuan dari adanya komunikasi dapat tersampaikan dengan baik demi tercapainya kepuasan kerja dan kinerja yang mumpuni.
2. Hasil penelitian yang didapat dari kuesioner yang telah disebarakan kepada 110 responden, variabel kecerdasan emosional memiliki pengaruh paling tinggi terhadap kinerja karyawan, dibandingkan variabel komunikasi dan *work life balance*. Saran peneliti kepada pihak manajemen untuk dapat meningkatkan kecerdasan emosional para karyawan agar tercipta situasi yang kondusif dan tentu akan berdampak pada peningkatan kepuasan dan kinerja.
3. Hasil penelitian yang didapat dari kuesioner yang telah disebarakan kepada 110 responden, variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Saran peneliti kepada pihak manajemen untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja dengan memperhatikan data penjualan agar mampu menganalisis potensi pasar produktivitas para karyawan agar tetap terjaga dengan baik.



Panduan Untuk Peneliti Mendatang

Kepada pihak peneliti mendatang dapat mereplikasi model penelitian ini melalui pendekatan longitudinal, dan memungkinkan digunakan pada institusi lainnya. Selain itu, peneliti mendatang dapat memodifikasi model penelitian dengan menambahkan atau mengembangkan indikator maupun variabel lain seperti motivasi, gaya kepemimpinan, lingkungan kerja dan sebagainya. Hal ini didasari bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan cukup banyak dan berbeda dengan kondisi institusi satu sama lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Goleman, Daniel (2015). Emotional Intelligence : Kecerdasan emosional mengapa EI lebih penting daripada IQ, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [2] Hudson. 2015. The Case for Work-Life Balance. 20:20 Series. E-book The Case for Work/Life Balance: Closing the Gap Between Policy and Practice
- [3] Laporan Keuangan LPLPD Kota Denpasar Per Desember 2019
- [4] Mangkunegara, Dr A.A. Anwar Prabu. 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- [5] Peraturan Daerah Propinsi Bali No. 4 Tahun 2012 Tentang Perubahan Kedua Atas
- [6] Peraturan Daerah Propinsi Bali No. 8 Tahun 2002 Tentang Lembaga Perkreditan Desa.
- [7] Peraturan Daerah Propinsi Bali No. 8 Tahun 2002 Tentang Lembaga Perkreditan Desa.
- [8] Prabhjot, Kaur 2016. Organizational Culture and Organizational Climate as a Determinant of Motivation. Vol. 8 (10), 38-51
- [9] Robbins, Stephen P.-Timothy A. Judge. 2017. *Perilaku Organisasi*. Edisi 2- Buku 1. Jakarta. Salemba Empat.
- [10] Schermerhorn, J. D., James, G. H., and Richard, N. O. 2015. *Organizational Behaviour*, John Willey and Son Inc.
- [11] Sinambela Lijan Poltak. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara ; Jakarta.