

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam keberlangsungan organisasi, termasuk pada lembaga koperasi yang bergerak di bidang pelayanan keuangan. Keberhasilan koperasi tidak hanya ditentukan oleh modal dan sistem operasional, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki (Morin *et al.*, 2023). Tanpa ada unsur manusia dalam perusahaan mustahil suatu perusahaan tersebut dapat bergerak dan berjalan menuju tujuan yang diinginkan. Dengan demikian, sumber daya manusia merupakan modal yang perlu dikelola secara profesional karena sangat penting untuk meningkatkan kinerja perusahaan karena mereka memiliki pengetahuan, pendidikan, ketrampilan, dan keahlian atas pekerjaannya pada suatu perusahaan (Hartono *et al.*, 2025).

Pemahaman manusia sebagai aset perusahaan merupakan bagian dari konsep *human capital management*, yaitu pendekatan pengelolaan sumber daya manusia yang menempatkan karyawan sebagai aset organisasi yang perlu dirawat, dikembangkan, dan dipertahankan keberadaannya dalam organisasi (Adi & Fithriana, 2018). Menurut Asbari *et al.* (2019), sumber daya manusia menjadi penggerak utama organisasi karena keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kontribusi karyawan dalam menjalankan aktivitas organisasi.

Dalam era persaingan global yang semakin kompetitif, organisasi dituntut tidak hanya unggul dalam aspek produk dan layanan, tetapi juga dalam pengelolaan sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan

suatu proses pengelolaan sumber daya manusia melalui berbagai kebijakan, praktik, dan sistem yang bertujuan untuk memengaruhi perilaku, sikap, serta kinerja karyawan dalam organisasi (Noe *et al.*, 2020). Pengelolaan SDM yang baik menempatkan karyawan sebagai aset strategis yang perlu dikelola dan dikembangkan secara berkelanjutan (Morin *et al.*, 2023).

Pahira & Rinaldy (2023) juga menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan komponen krusial sekaligus pelaksana utama dalam setiap aktivitas proses bisnis organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan berbagai faktor yang berkaitan dengan kondisi kerja karyawan, seperti stres kerja, *emotional intelligence*, *work-life balance* dan kepuasan kerja agar karyawan mampu memberikan kontribusi optimal bagi organisasi. Selain itu, Kusuma & Nugroho (2026) menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang baik cenderung mampu memberikan performa kerja yang optimal bagi organisasi.

Dalam konteks koperasi, salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah kredit macet yang dilakukan oleh nasabah atau anggota koperasi. Kondisi tersebut menyebabkan karyawan koperasi menghadapi tekanan kerja karena harus melakukan penagihan, mencapai target pembayaran, serta menjaga hubungan baik dengan anggota koperasi. Tekanan kerja yang berlangsung secara terus-menerus dapat memicu munculnya stres kerja pada karyawan. Menurut Wahda *et al.* (2024), stres kerja muncul akibat tingginya tuntutan pekerjaan dan tekanan organisasi. Selain itu, Ningrum *et al.* (2026) menjelaskan bahwa stres kerja yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan emosional pada karyawan.

Fenomena kredit macet tidak hanya berdampak pada kondisi keuangan koperasi, tetapi juga berdampak pada kondisi psikologis karyawan. Karyawan

koperasi sering menghadapi perdebatan dengan nasabah yang menunggak pembayaran kredit sehingga menimbulkan tekanan emosional dalam bekerja. Kondisi tersebut dapat menyebabkan karyawan merasa lelah secara mental dan emosional akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi. Chakraborty *et al.* (2020) menjelaskan bahwa stres kerja dapat menguras energi fisik dan mental individu sehingga mengganggu kondisi psikologis karyawan. Selain itu, Kelly *et al.* (2020) menyatakan bahwa tingginya stres kerja akibat beban pekerjaan dapat menyebabkan menurunnya kenyamanan karyawan dalam bekerja.

Stres kerja yang dialami karyawan koperasi juga dapat terbawa ke kehidupan pribadi mereka. Wolor *et al.* (2020) menjelaskan bahwa karyawan yang mengalami stres kerja cenderung membawa tekanan pekerjaan ke rumah sehingga mengurangi kualitas interaksi dengan keluarga. Kondisi kredit macet membuat sebagian karyawan koperasi harus meluangkan waktu tambahan di luar jam kerja untuk melakukan penagihan kepada nasabah. Situasi tersebut menyebabkan waktu istirahat dan waktu bersama keluarga menjadi berkurang. Apabila kondisi ini terus terjadi, maka tekanan kerja yang dialami karyawan dapat semakin meningkat dan memengaruhi keseimbangan kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan.

Selain stres kerja, *emotional intelligence* atau kecerdasan emosional menjadi faktor penting dalam pengelolaan sumber daya manusia. *Emotional intelligence* merupakan kemampuan individu dalam mengenali, memahami, dan mengendalikan emosi diri sendiri maupun orang lain. Dalam pekerjaan koperasi, kemampuan mengendalikan emosi sangat diperlukan karena karyawan sering menghadapi karakter nasabah yang berbeda-beda, termasuk nasabah yang menunggak pembayaran kredit. Gentina *et al.* (2018) menjelaskan bahwa

emotional intelligence mencakup kemampuan *intrapersonal* dan *interpersonal* yang memengaruhi hubungan sosial individu dalam organisasi. Dengan adanya *emotional intelligence* yang baik, karyawan dapat tetap bersikap profesional ketika menghadapi tekanan maupun konflik dengan nasabah.

Karyawan koperasi yang menghadapi nasabah kredit macet sering mengalami perdebatan maupun tekanan emosional saat melakukan penagihan. Jika emosi tidak dapat dikendalikan dengan baik, kondisi tersebut dapat memengaruhi hubungan kerja di kantor serta menurunkan kualitas pelayanan kepada anggota koperasi. Tirado-Vides *et al.* (2020) menjelaskan bahwa karyawan dengan *emotional intelligence* yang baik cenderung memiliki tingkat stres kerja yang lebih rendah. Selain itu, Rustamov *et al.* (2023) menemukan bahwa *emotional intelligence* dapat membantu individu mengelola tekanan emosional dalam pekerjaan sehingga mampu menciptakan hubungan kerja yang lebih baik. Oleh karena itu, kecerdasan emosional menjadi kemampuan penting bagi karyawan koperasi agar mampu mengendalikan emosi dan menjaga hubungan kerja tetap harmonis.

Emotional intelligence juga membantu karyawan mengelola tekanan emosional akibat konflik dengan nasabah bermasalah. Karyawan yang mampu mengendalikan emosinya akan lebih mudah menjaga komunikasi dan menyelesaikan permasalahan secara profesional. Deniz *et al.* (2024) menjelaskan bahwa *emotional intelligence* menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung kenyamanan dan stabilitas emosional individu di tempat kerja. Dengan demikian, *emotional intelligence* diperlukan agar tekanan akibat kredit macet tidak berdampak buruk terhadap kondisi emosional maupun pekerjaan karyawan.

Selain *emotional intelligence*, *work-life balance* juga menjadi faktor penting dalam pengelolaan sumber daya manusia. *Work-life balance* merupakan kemampuan individu dalam menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara harmonis. Dalam praktiknya, karyawan koperasi sering menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi, terutama ketika harus melakukan penagihan kredit kepada nasabah di luar jam kerja. Kondisi tersebut menyebabkan waktu bersama keluarga dan waktu istirahat menjadi berkurang. Rathi & Islam (2024) menjelaskan bahwa ketidakseimbangan *work-life balance* dapat menyebabkan penurunan kenyamanan dan kesejahteraan karyawan.

Penelitian Septenti & Budiarti (2024) menjelaskan bahwa *work-life balance* berkaitan dengan kemampuan individu mengelola waktu, energi, dan tanggung jawab antara pekerjaan dan kehidupan pribadi secara seimbang. Namun, kondisi kredit macet membuat sebagian karyawan koperasi harus melanjutkan pekerjaan di luar jam operasional untuk melakukan penagihan kepada nasabah. Situasi tersebut dapat mengganggu kehidupan pribadi karyawan dan meningkatkan tekanan psikologis dalam bekerja. Selain itu, Chakraborty *et al.* (2020) menyatakan bahwa ketidakmampuan mengelola *work-life balance* dapat memicu munculnya stres kerja pada karyawan.

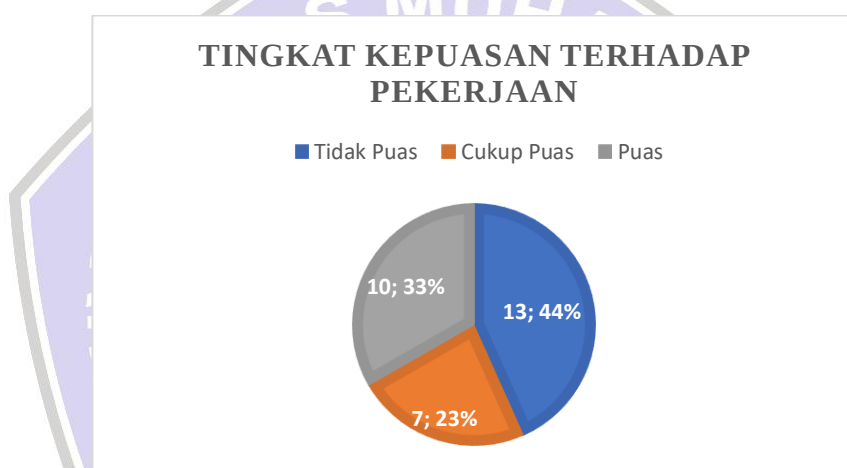
Work-life balance yang buruk juga dapat menyebabkan karyawan merasa lelah secara fisik maupun mental akibat kurangnya waktu pemulihan diri. Qiu & Dauth (2022) menyatakan bahwa *work-life balance* yang baik mampu meningkatkan kenyamanan individu dalam menjalankan pekerjaan dan kehidupan pribadinya. Oleh karena itu, koperasi perlu memperhatikan keseimbangan kehidupan kerja karyawan agar mereka tetap memiliki kondisi psikologis yang baik

dalam bekerja. Permasalahan terkait stres kerja, *emotional intelligence*, dan *work-life balance* pada akhirnya akan berdampak pada *job satisfaction* atau kepuasan kerja karyawan.

Job satisfaction menjadi aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia karena berkaitan dengan sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya. Katebi *et al.* (2022) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan evaluasi individu terhadap pengalaman kerjanya. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi cenderung memiliki loyalitas, motivasi, dan produktivitas kerja yang lebih baik (Soriano-Vázquez *et al.*, 2023). Kepuasan kerja juga menggambarkan sejauh mana individu merasa nyaman, senang, dan terpenuhi terhadap pekerjaan yang dijalankan. Sinambela (2018) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan bentuk evaluasi positif individu terhadap pekerjaannya yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kondisi kerja, hasil kerja yang diperoleh, hubungan dengan rekan kerja, serta karakteristik pekerjaan itu sendiri.

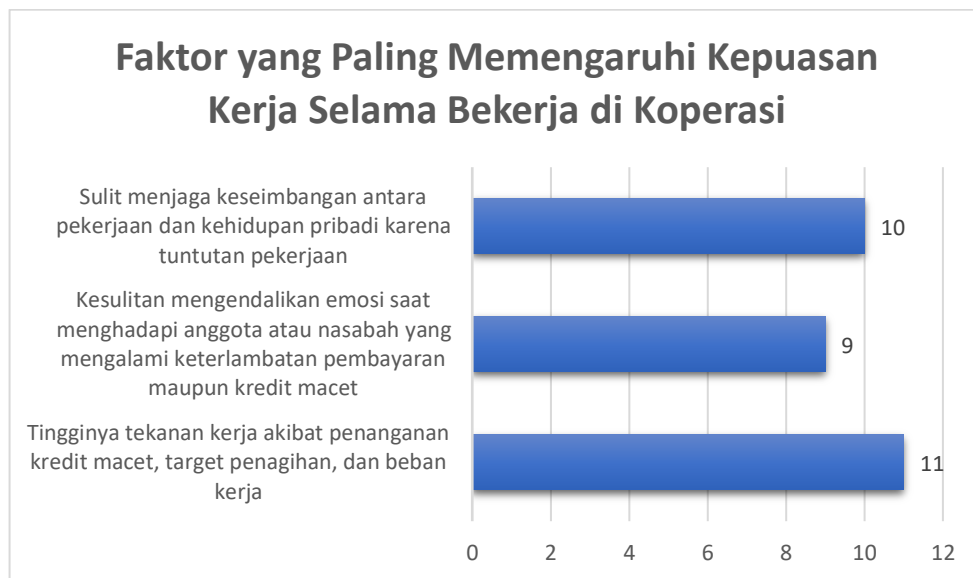
Hasil survei JobStreet.com (2022) menunjukkan bahwa tingkat ketidakpuasan kerja karyawan di Indonesia masih tergolong tinggi. Survei tersebut menemukan bahwa sebanyak 73% responden merasa tidak puas terhadap pekerjaannya. Salah satu faktor utama penyebab ketidakpuasan kerja adalah ketidakseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan yang dirasakan oleh 85% responden. Hal ini menunjukkan bahwa aspek *work-life balance* menjadi faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan dibandingkan faktor lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa *work-life balance* memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan kerja karyawan.

Dalam konteks organisasi, kepuasan kerja menjadi hal yang sangat penting karena karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung memiliki semangat kerja yang lebih tinggi, mampu bekerja secara optimal, serta menunjukkan komitmen yang lebih baik terhadap organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif. Kondisi tersebut juga terlihat pada karyawan koperasi di Kabupaten Ponorogo. Hal ini ditunjukkan pada *chart pie* berikut.



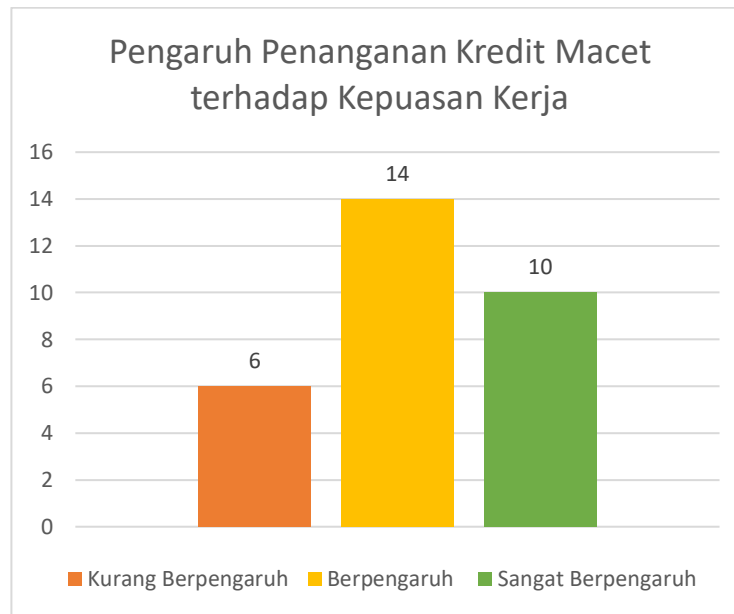
Gambar 1.1 Tingkat Kepuasan Kerja
Sumber: diolah oleh peneliti, 2026

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan peneliti terhadap 30 karyawan koperasi simpan pinjam atau koperasi yang memiliki unit pembiayaan kredit, diketahui bahwa sebanyak 44% responden menyatakan tidak puas terhadap pekerjaannya, sedangkan 23% merasa cukup puas dan hanya 33% yang menyatakan puas terhadap pekerjaannya. Hasil ini menunjukkan bahwa masih terdapat tingkat kepuasan kerja yang relatif rendah pada sebagian karyawan koperasi.



Gambar 1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Kerja
Sumber: diolah oleh peneliti, 2026

Lebih lanjut, ketika responden diminta mengidentifikasi faktor yang paling memengaruhi kepuasan kerja, sebanyak 36,7% responden menyatakan bahwa tingginya tekanan kerja akibat penanganan kredit macet, target penagihan, dan beban kerja merupakan faktor yang paling dominan. Sementara itu, 33,3% responden menyatakan bahwa kesulitan menjaga *work-life balance* akibat tuntutan pekerjaan menjadi faktor utama, sedangkan 30,0% responden menilai bahwa kesulitan mengendalikan emosi ketika menghadapi anggota yang mengalami keterlambatan pembayaran maupun kredit macet menjadi faktor yang paling memengaruhi kepuasan kerja mereka. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan koperasi tidak hanya dipengaruhi oleh tekanan pekerjaan, tetapi juga oleh kemampuan mengelola emosi dan menjaga keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi.



Gambar 1.3 Pengaruh Penanganan Kredit Macet Terhadap Kepuasan Kerja
Sumber: diolah oleh peneliti, 2026

Selain itu, hasil pra-survei juga menunjukkan bahwa sebanyak 46,7% responden menyatakan penanganan kredit macet berpengaruh terhadap kepuasan kerja, bahkan 33,3% responden menyatakan sangat berpengaruh. Sebaliknya, hanya 20,0% responden yang menilai bahwa penanganan kredit macet kurang berpengaruh terhadap kepuasan kerja mereka. Temuan ini mengindikasikan bahwa permasalahan kredit macet tidak hanya berdampak pada kinerja operasional koperasi, tetapi juga memengaruhi kondisi psikologis dan tingkat kepuasan kerja karyawan yang bertanggung jawab dalam proses penagihan dan pengelolaan kredit.

Temuan pra-survei tersebut sejalan dengan penelitian Katarya & Kumar (2019) yang menjelaskan bahwa meningkatnya *Non-Performing Assets* (NPA) atau kredit bermasalah menyebabkan tekanan kerja yang semakin tinggi bagi karyawan. Karyawan tidak hanya menghadapi tuntutan pencapaian target penyelesaian kredit bermasalah, tetapi juga tekanan dari manajemen, kritik dari berbagai pihak, serta keluhan nasabah yang pada akhirnya menurunkan motivasi dan kepuasan kerja.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa semakin besar permasalahan kredit macet yang dihadapi organisasi, semakin besar pula tekanan psikologis yang dirasakan karyawan sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan kerja mereka. Fenomena tersebut memiliki kemiripan dengan kondisi yang terjadi pada koperasi simpan pinjam di Kabupaten Ponorogo, di mana karyawan harus menghadapi target penagihan, keterlambatan pembayaran anggota, serta konflik selama proses penanganan kredit macet.

Kondisi tersebut juga didukung oleh penelitian Purbowati & Hendrawan (2018) yang menjelaskan bahwa kredit macet pada koperasi banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti kegagalan usaha atau musibah yang dialami nasabah, adanya itikad tidak baik dalam memenuhi kewajiban pembayaran, penyalahgunaan dana pinjaman, serta pinjaman yang dilakukan tanpa sepengetahuan keluarga. Berbagai kondisi tersebut menyebabkan proses penagihan kredit menjadi lebih sulit dan memerlukan penanganan yang lebih intensif dari pihak koperasi. Akibatnya, karyawan harus menghadapi beban kerja yang lebih tinggi, tekanan dalam mencapai target penagihan, serta potensi konflik ketika berinteraksi dengan anggota yang mengalami tunggakan pembayaran.

Peningkatan beban kerja dan tekanan dalam menangani kredit macet tersebut diduga dapat memengaruhi kondisi psikologis karyawan, kemampuan mereka dalam mengelola emosi, serta keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan kerja. Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hubungan negatif terhadap *job satisfaction*. Bano *et al.* (2023) serta Cheng & Kao (2022) menemukan bahwa stres kerja yang tinggi dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Ningrum *et al.*

(2026) menjelaskan bahwa stres kerja yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan emosional dan menurunkan kepuasan kerja karyawan. Selain itu, Kelly *et al.* (2020) menyatakan bahwa tingginya stres kerja akibat beban pekerjaan dapat menyebabkan menurunnya kepuasan kerja karyawan.

Sebaliknya, *emotional intelligence* diketahui memiliki hubungan positif terhadap *job satisfaction*. Aruldoss *et al.* (2021) menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung lebih mampu mengelola emosi, menghadapi tekanan kerja, serta membangun hubungan interpersonal yang baik sehingga kepuasan kerjanya meningkat. Temuan tersebut diperkuat oleh Soriano-Vázquez *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa *emotional intelligence* berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan psikologis dan kepuasan kerja karyawan. Selanjutnya, Deniz *et al.* (2024) juga menjelaskan bahwa *emotional intelligence* merupakan prediktor penting terhadap *job satisfaction*, karena kemampuan mengelola emosi membantu karyawan menghadapi tuntutan pekerjaan secara lebih adaptif.

Selain itu, penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa *work-life balance* memiliki hubungan positif terhadap *job satisfaction*. Aruldoss *et al.* (2021) menjelaskan bahwa keseimbangan yang baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mampu meningkatkan kepuasan kerja karena mengurangi konflik peran dan tekanan pekerjaan. Hasil tersebut didukung oleh Qiu & Dauth (2022) yang menemukan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Karyawan yang mampu menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi cenderung merasa lebih nyaman, memiliki kesejahteraan yang lebih baik, dan lebih puas terhadap pekerjaannya.

Meskipun demikian, hasil penelitian sebelumnya masih menunjukkan adanya perbedaan hasil penelitian. Nasikhudin *et al.* (2024) menemukan bahwa stres kerja tidak mampu berperan signifikan dalam model penelitian yang diuji. Selain itu, Pratama & Solihin (2024) juga menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan masih adanya *research gap* yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada konteks pekerjaan di koperasi yang memiliki karakteristik tekanan kerja berbeda dibandingkan sektor lainnya.

Selain itu, penelitian mengenai pengaruh stres kerja, *emotional intelligence*, dan *work-life balance* terhadap *job satisfaction* pada karyawan koperasi juga masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan pada sektor manufaktur, pendidikan, distribusi, dan perusahaan swasta lainnya. Padahal, karyawan koperasi memiliki tekanan kerja yang khas karena berkaitan langsung dengan pengelolaan kredit, penagihan, serta hubungan dengan anggota koperasi. Kondisi kredit macet yang terjadi pada koperasi dapat menimbulkan tekanan emosional, stres kerja, dan gangguan *work-life balance* yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh stres kerja, *emotional intelligence*, dan *work-life balance* terhadap *job satisfaction* pada karyawan koperasi di Kabupaten Ponorogo. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan koperasi. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi koperasi dalam mengurangi stres kerja, meningkatkan

kecerdasan emosional karyawan, serta menciptakan *work-life balance* yang lebih baik bagi karyawan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan koperasi di Kabupaten Ponorogo?
2. Apakah *emotional intelligence* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan koperasi di Kabupaten Ponorogo?
3. Apakah *work-life balance* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan koperasi di Kabupaten Ponorogo?
4. Apakah stres kerja, *emotional intelligence* dan *work-life balance* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan koperasi di Kabupaten Ponorogo?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan koperasi di Kabupaten Ponorogo.
- b. Untuk mengetahui pengaruh *emotional intelligence* terhadap kepuasan kerja pada karyawan koperasi di Kabupaten Ponorogo.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *work-life balance* terhadap kepuasan kerja pada karyawan koperasi di Kabupaten Ponorogo.

- d. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja, *emotional intelligence* dan *work-life balance* secara simultan terhadap kepuasan kerja pada karyawan koperasi di Kabupaten Ponorogo.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan stres kerja, *emotional intelligence*, *work-life balance*, dan *job satisfaction*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan, terutama pada sektor koperasi.

b. Manfaat Praktis

(1) Bagi Koperasi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak koperasi dalam menyusun kebijakan dan strategi pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam mengurangi stres kerja akibat kredit macet, meningkatkan kecerdasan emosional karyawan, serta menciptakan *work-life balance* yang baik guna meningkatkan *job satisfaction* karyawan.

(2) Bagi Karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada karyawan mengenai pentingnya pengelolaan emosi, pengendalian stres kerja, dan menjaga keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi agar tercipta kepuasan kerja yang lebih baik.

(3) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman peneliti dalam menerapkan teori-teori manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan stres kerja, *emotional intelligence*, *work-life balance*, dan *job satisfaction*. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pengalaman dalam melaksanakan penelitian ilmiah, mulai dari penyusunan instrumen, pengumpulan data, analisis data menggunakan SPSS, hingga penyusunan laporan penelitian secara sistematis.

(4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian terkait stres kerja, *emotional intelligence*, *work-life balance*, dan *job satisfaction* pada objek maupun variabel yang berbeda.

