

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi publik memegang peran penting dalam menunjang mobilitas masyarakat sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi suatu daerah. Ketersediaan sistem transportasi yang efektif dan efisien tidak hanya memperlancar aktivitas sehari-hari, tetapi juga mencerminkan kualitas tata kelola perkotaan suatu wilayah. Pemerintah di berbagai daerah pun terus berupaya menghadirkan layanan transportasi massal yang aman, nyaman, terjangkau, dan berkelanjutan sebagai alternatif utama kendaraan pribadi.

Sebelum beroperasinya layanan TransJatim, Provinsi Jawa Timur menghadapi berbagai persoalan transportasi perkotaan. Tingginya pertumbuhan kendaraan pribadi yang tidak sebanding dengan kapasitas jalan menyebabkan kemacetan yang semakin parah, sementara angkutan umum konvensional yang ada belum mampu menarik minat masyarakat secara signifikan. Kondisi inilah yang mendorong Pemerintah Provinsi Jawa Timur mengembangkan layanan Bus Rapid Transit (BRT) TransJatim sebagai solusi transportasi massal antarkota yang terintegrasi dan berkualitas. Sejak mulai beroperasi pada tahun 2022, TransJatim terus berkembang dari sisi jumlah koridor, armada, maupun volume penumpang

yang dilayani, yang mencerminkan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan ini.

Dari seluruh koridor yang beroperasi, Koridor 1 merupakan koridor pertama yang diresmikan sekaligus koridor dengan mobilitas penumpang tertinggi, sehingga menjadi tulang punggung layanan TransJatim dalam mendukung mobilitas masyarakat di wilayah Surabaya–Gresik–Mojokerto. Keberhasilan Koridor 1 dalam melayani jutaan penumpang tidak terlepas dari peran kru bus yang terdiri atas pramudi dan pramugara/pramugari. Mereka adalah pihak yang berhadapan langsung dengan penumpang setiap harinya dan menjadi wajah utama kualitas layanan TransJatim. Rivai dan Sagala (2013) menegaskan bahwa kualitas sumber daya manusia yang berinteraksi langsung dengan pelanggan sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan organisasi secara keseluruhan.

Tingginya aktivitas operasional pada Koridor 1 tercermin dari volume penumpang yang terus bertumbuh dari tahun ke tahun. Sebagai koridor dengan mobilitas tertinggi di antara seluruh koridor yang beroperasi, Koridor 1 telah melayani jutaan penumpang sejak pertama kali diresmikan. Di balik itu, ada kru bus yang bekerja setiap hari untuk memastikan layanan ini tetap berjalan. Mereka adalah pramudi dan pramujasa yang hadir paling awal dan pulang paling akhir. Kualitas layanan yang mereka berikan tidak bisa dipisahkan dari bagaimana mereka merasakan pekerjaan itu sendiri.

Kualitas layanan yang diberikan kru bus tidak bisa dilepaskan dari bagaimana mereka merasakan kondisi pekerjaannya. Robbins dan Judge (2019) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang suatu pekerjaan yang merupakan hasil evaluasi dari karakteristik pekerjaan tersebut. Luthans (2019) memaknainya sebagai keadaan emosional positif yang lahir dari penilaian seseorang atas pekerjaan atau pengalaman kerjanya. Kru yang merasa puas cenderung lebih berkomitmen dan memberikan pelayanan yang lebih baik, sementara kru yang tidak puas rentan bersikap apatis hingga kualitas kinerjanya ikut menurun.

Namun, jika ditinjau dari kondisi kerja sehari-hari, terdapat aspek lain yang perlu mendapat perhatian, yaitu karakteristik pekerjaan yang cenderung bersifat rutin dan berulang. Setiap hari, kru bus TransJatim Koridor 1 menjalankan rute yang sama hingga empat kali ritase dalam satu shift kerja. Pramudi menghabiskan sebagian besar waktu kerja dengan mengemudikan bus pada jalur yang sama dan menghadapi kondisi lalu lintas yang relatif serupa setiap harinya. Sementara itu, pramujasa secara terus-menerus melaksanakan aktivitas pelayanan yang berulang, seperti membantu proses naik dan turun penumpang, memberikan informasi terkait rute perjalanan, serta mengingatkan penumpang mengenai tata tertib selama berada di dalam bus. Selain itu, jadwal operasional yang ketat dengan headway rata-rata 15 menit menyebabkan kru memiliki waktu istirahat yang terbatas di sela-sela perjalanan. Kondisi kerja yang berlangsung secara terus-menerus dan minim

variasi tersebut berpotensi menimbulkan kejenuhan kerja serta mengurangi antusiasme kru dalam menjalankan pekerjaannya dalam jangka panjang.

Dalam teori kepuasan kerja, pekerjaan itu sendiri merujuk pada sejauh mana pekerjaan yang dilakukan masih memberikan tantangan, variasi, dan makna bagi karyawan (Robbins & Judge, 2019). Kondisi kerja yang berlangsung secara terus-menerus dan minim variasi tersebut berpotensi menimbulkan kejenuhan kerja serta mengurangi antusiasme kru dalam menjalankan pekerjaannya dalam jangka panjang, dan menjadi salah satu pertanda adanya persoalan kepuasan kerja dari sisi pekerjaan itu sendiri.

Selain dari sisi pekerjaan itu sendiri, kondisi kerja kru bus juga berpotensi memengaruhi hubungan antarsesama rekan kerja. Pramudi dan pramujasa bekerja dalam satu tim yang mau tidak mau harus saling berkoordinasi sepanjang perjalanan, mulai dari komunikasi soal kondisi lalu lintas, cara menangani penumpang bermasalah, hingga menjaga ketepatan jadwal keberangkatan. Kerja sama yang solid menjadi kunci, namun kondisi di lapangan tidak selalu mendukung hal itu. Padatnya ritase dan jam kerja yang panjang membuat kelelahan fisik menumpuk secara bertahap. Ketika kelelahan sudah menghimpit, kualitas interaksi antaranggota kru pun cenderung ikut terpengaruh yang mengakibatkan percakapan menjadi lebih singkat, respons menjadi lebih lambat, dan toleransi terhadap perbedaan pendapat bisa mengecil. Kondisi itu membuka peluang terjadinya miskomunikasi, kesalahpahaman, atau kurang optimalnya kerja

sama di antara kru. Jika dibiarkan terus-menerus, situasi ini dapat menggerus kenyamanan kru dalam bekerja dan mengindikasikan adanya persoalan kepuasan kerja pada dimensi hubungan dengan rekan kerja, salah satu dari lima dimensi utama kepuasan kerja menurut Luthans (2019).

Untuk memperoleh gambaran awal mengenai kepuasan kerja kru secara langsung, dilakukan prasurvei terhadap 20 orang kru bus TransJatim Koridor 1 menggunakan kuesioner tertutup yang memuat empat pernyataan terkait indikator kepuasan kerja. Hasil prasurvei tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. 1 Hasil Prasurvei Kepuasan Kerja Kru Bus TransJatim Koridor

No.	Pernyataan Kuesioner	Ya	Tidak	Jumlah
1.	Saya merasa puas dengan tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaan saya.	8	12	20
2.	Saya memiliki kesempatan untuk mengembangkan jenjang karier di tempat kerja saya.	11	9	20
3.	Atasan saya memberikan solusi ketika saya menghadapi masalah dalam pekerjaan	8	12	20
4.	Saya dapat mengandalkan rekan kerja saya ketika menghadapi situasi kerja yang sulit	8	12	20

Sumber : Data Prasurvei Kepuasan Kerja (diolah)

Tabel 1.1 menunjukkan adanya indikasi permasalahan kepuasan kerja pada kru bus TransJatim Koridor 1 yang tercermin dari rendahnya persentase respons positif pada hampir seluruh indikator yang disurvei. Secara keseluruhan, hasil prasurvei ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja kru bus TransJatim Koridor 1 belum optimal, dengan permasalahan yang paling menonjol terjadi pada aspek

pekerjaan itu sendiri, pengawasan, dan dukungan rekan kerja, di mana ketiganya sama-sama menunjukkan tingkat ketidakpuasan sebesar 60%. Temuan awal ini memperkuat urgensi dilakukannya penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya kepuasan kerja tersebut, khususnya dari sisi stres kerja dan kecerdasan emosional kru bus dalam menjalankan tugasnya.

Indikasi tersebut diperkuat oleh data eksternal dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan TransJatim Koridor 1, sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. 2 Perbandingan Nilai NRR Seluruh Unsur Pelayanan SKM TransJatim Koridor I Tahun 2023 dan 2024

No.	Unsur Pelayanan	NRR 2023	NRR 2024	Perubahan
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	2,89	2,79	-0,10
U7	Perilaku Petugas (Sopan & Ramah)	3,20	3,16	-0,04
U9	Penanganan Pengaduan / Komplain Pelanggan	2,69	2,83	+0,14

Sumber: Laporan SKM TransJatim Koridor I Tahun 2023 dan 2024, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur (diolah)

Tabel 1.2 memperlihatkan bahwa nilai SKM keseluruhan TransJatim Koridor 1 pada tahun 2023 dan 2024 masih berada pada kategori C (kurang baik), dengan nilai konversi 75,45 dan 75,73. Meskipun secara keseluruhan terdapat sedikit kenaikan, sejumlah unsur pelayanan yang berkaitan langsung dengan kinerja kru justru mengalami penurunan. Kecepatan waktu pelayanan (U3) turun

dari 2,89 menjadi 2,79, yang menggambarkan bahwa kru semakin kesulitan menjaga ketepatan jadwal di tengah lonjakan penumpang. Perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan (U7) juga turun dari 3,20 menjadi 3,16, menandakan adanya penurunan kualitas sikap kru saat melayani penumpang. Sementara itu, penanganan pengaduan atau komplain pelanggan (U9), meski sedikit membaik dari 2,69 menjadi 2,83, tetap menjadi nilai terendah di antara seluruh unsur yang diukur. Ini menunjukkan bahwa kemampuan kru dalam menangani keluhan penumpang masih menjadi titik lemah yang belum sepenuhnya teratasi.

Penurunan pada unsur kecepatan pelayanan, perilaku petugas, dan penanganan komplain mencerminkan kondisi kinerja kru di lapangan yang belum sepenuhnya optimal. Kinerja dan sikap kerja seseorang erat kaitannya dengan kepuasan kerja yang dirasakannya (Robbins & Judge, 2019), sehingga penurunan tersebut dapat dipandang sebagai sinyal tidak langsung adanya persoalan kepuasan kerja pada kru bus TransJatim Koridor 1.

Untuk memperdalam temuan tersebut, dilakukan pula wawancara dengan lima orang kru bus TransJatim Koridor 1. Seluruh kru yang diwawancarai menyebutkan persoalan dalam hubungan dengan rekan kerja sebagai salah satu sumber ketidaknyamanan bekerja. Beberapa di antaranya juga mengungkapkan kekecewaan terhadap sikap atasan atau supervisor yang dinilai kurang adil dalam menangani perselisihan antarkru. Hubungan dengan rekan kerja dan kualitas supervisi merupakan dua dari lima dimensi utama kepuasan kerja menurut Luthans

(2019), sehingga temuan ini mempertegas bahwa persoalan kepuasan kerja kru tidak hanya bersumber dari tuntutan pekerjaan, tetapi juga dari dinamika relasi di lingkungan kerja itu sendiri.

Persoalan kepuasan kerja yang tergambar di atas tidak muncul begitu saja, melainkan dipengaruhi oleh berbagai tekanan yang dihadapi kru dalam menjalankan pekerjaannya. Untuk memahami sumber tekanan tersebut, perlu ditinjau terlebih dahulu kondisi kerja kru bus TransJatim Koridor 1.

TransJatim Koridor 1 beroperasi selama 16 jam per hari (pukul 05.00–21.00 WIB) yang dibagi dalam dua shift kerja. Dalam satu shift, kru harus menyelesaikan hingga empat kali ritase dengan total jarak tempuh 284 km, setiap perjalanan memakan waktu sekitar 120 menit, dan headway antarkeberangkatan hanya 15 menit. Kondisi operasional tersebut menunjukkan bahwa kru bus menghadapi tuntutan pekerjaan yang cukup tinggi dalam menjalankan layanan setiap harinya. Besarnya tuntutan tersebut menjadi semakin nyata apabila dilihat dari perkembangan jumlah penumpang TransJatim Koridor 1 selama beberapa tahun terakhir, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.4 berikut.

Tabel 1. 3 Jumlah Penumpang TransJatim Koridor 1 Tahun 2022-2025

No.	Tahun	Jumlah Pengguna	Persentase Kenaikan
1.	2022	490.230	-
2.	2023	1.699.650	246,7%
3.	2024	2.256.146	32,7%
4.	2025	2.776.393	23,1%

Sumber : Dinas Perhubungan Provinsi Jatim (diolah)

Kondisi tersebut menjadi semakin kompleks apabila dikaitkan dengan peningkatan jumlah penumpang TransJatim Koridor 1. Data pada Tabel 1.4 menunjukkan bahwa jumlah penumpang meningkat dari 490.230 orang pada tahun 2022 menjadi 2.776.393 orang pada tahun 2025 atau tumbuh sekitar 466,4% dalam tiga tahun. Peningkatan jumlah penumpang tersebut mengindikasikan semakin tingginya tuntutan tugas, tuntutan peran, dan tuntutan antarpribadi yang harus dihadapi kru dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga berpotensi menjadi sumber stres kerja bagi kru bus TransJatim Koridor 1.

Robbins dan Judge (2019) mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi dinamis ketika individu dihadapkan pada tuntutan atau tekanan yang berkaitan dengan pekerjaan dan memengaruhi kondisi psikologis maupun fisiknya. Ivancevich (2006) menambahkan bahwa stres merupakan respons adaptif yang muncul sebagai konsekuensi dari situasi atau peristiwa yang menimbulkan tuntutan khusus terhadap seseorang. Dalam konteks transportasi publik, potensi stres kerja semakin besar karena kru harus mengelola sekaligus tantangan teknis berkendara, tekanan ketepatan waktu, dan tuntutan pelayanan penumpang yang terus bertambah. Stres yang tidak dikelola dengan baik dapat berdampak pada kelelahan emosional, penurunan konsentrasi, meningkatnya risiko kesalahan kerja, hingga turunnya produktivitas secara keseluruhan.

Tekanan yang dialami kru bus TransJatim Koridor 1 sesungguhnya mencakup tiga dimensi stres kerja sekaligus. Dari sisi tuntutan tugas, angka-angka

operasional berbicara cukup jelas, empat ritase per shift, 284 km total jarak tempuh, headway 15 menit, dan operasional 16 jam penuh setiap hari. Ritme kerja seperti ini hampir tidak menyisakan waktu untuk pemulihan di antara satu perjalanan ke perjalanan berikutnya. Penelitian terhadap pramudi bus Transjakarta menemukan bahwa 86,8% pramudi mengalami kelelahan di atas rata-rata akibat tekanan operasional yang serupa (Studi Pramudi Bus Transjakarta Koridor 8, DAMRI, 2014). Dari sisi tuntutan peran, kru menghadapi konflik peran yang tidak mudah karena harus menjalankan dua tanggung jawab yang kadang saling berbenturan, yaitu menjaga keselamatan dan ketepatan waktu di satu sisi, serta melayani penumpang dengan ramah di sisi lain. Ketika kemacetan di jalur Sidoarjo–Surabaya–Gresik memaksa pramudi berkonsentrasi penuh, pramujasa justru menghadapi tekanan dari penumpang yang tidak puas dengan keterlambatan, situasi ini yang menempatkan keduanya dalam posisi yang serba sulit.

Dimensi ketiga adalah tuntutan antarpribadi. Setiap harinya, kru berinteraksi dengan ratusan penumpang yang memiliki karakter dan ekspektasi berbeda-beda. Tidak semua interaksi berjalan lancar, kru kerap menghadapi penumpang yang komplain, tidak kooperatif, atau melanggar tata tertib di dalam bus, sementara standar pelayanan mengharuskan mereka untuk tetap sabar dan profesional. Gambaran ini sejalan dengan data SKM yang menunjukkan bahwa nilai penanganan pengaduan/komplain (U9) pada tahun 2023–2024 konsisten menjadi

yang terendah di antara seluruh unsur pelayanan (Tabel 1.2). Penelitian pada pengemudi bus AKAP PO NPM Padang juga menemukan bahwa konflik interpersonal merupakan salah satu faktor yang paling berkaitan dengan stres kerja, dengan 60,3% responden memiliki kualitas hubungan interpersonal yang dinilai kurang baik (Ovaria, 2020). Kondisi serupa diduga turut dialami kru bus TransJatim Koridor 1, mengingat intensitas interaksi mereka dengan penumpang yang begitu tinggi setiap harinya.

Di tengah tekanan pekerjaan, ada satu kemampuan yang tidak kalah pentingnya untuk dimiliki kru, yaitu kecerdasan emosional. Goleman (2015) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, memotivasi diri, serta mengelola emosi dengan baik dalam hubungannya dengan orang lain. Salovey dan Mayer dalam Goleman (2015) menambahkan bahwa individu dengan kecerdasan emosional tinggi mampu memantau dan mengendalikan perasaan diri maupun orang lain, lalu menggunakan perasaan tersebut untuk memandu pikiran dan tindakan secara efektif meskipun sedang berada dalam tekanan. Dalam konteks kerja kru bus yang penuh tekanan dan berinteraksi langsung dengan publik, kecerdasan emosional memiliki peran yang sangat konkret. Kru dituntut untuk mampu mengenali ketika emosinya mulai terganggu, mengendalikan diri saat menghadapi penumpang yang sulit, tetap termotivasi di tengah rutinitas yang monoton, berempati terhadap kondisi penumpang, serta menjaga hubungan yang baik dengan sesama kru maupun

atasan. Sebagai gambaran, saat seorang penumpang menyampaikan komplain dengan nada keras di tengah kepadatan jam sibuk, pramujasa yang memiliki kecerdasan emosional memadai akan mampu tetap tenang, merespons dengan empati, dan tidak membawa emosi tersebut ke interaksi berikutnya. Sebaliknya, kru yang kesulitan mengelola emosinya cenderung terbawa suasana, yang berisiko memperburuk situasi dan pada akhirnya menggerus kepuasan mereka terhadap pekerjaan itu sendiri. Kemampuan-kemampuan ini menentukan bagaimana kru bertahan dalam tekanan dan, pada akhirnya, memengaruhi kepuasan kerja yang mereka rasakan. Gambaran awal kondisi kecerdasan emosional kru terlihat dari hasil prasurvei berikut.

Tabel 1. 4 Hasil Prasurvei Kecerdasan Emosional Kru Bus TransJatim Koridor 1

No.	Pernyataan kuesioner	Ya	Tidak	Jumlah
1.	Saya mampu mengenali ketika emosi saya mulai mempengaruhi kualitas pelayanan	8	12	20
2.	Saya mampu tetap tenang dan profesional meskipun menghadapi penumpang yang sulit	9	11	20
3.	Saya optimis bahwa setiap tantangan dalam pekerjaan dapat diatasi dengan baik	10	10	20
4.	Saya memberikan respons yang tepat terhadap kondisi emosional orang lain	9	11	20

No.	Pernyataan kuesioner	Ya	Tidak	Jumlah
5.	Saya mampu membangun komunikasi yang baik dengan penumpang dan rekan kerja	10	10	20

Sumber : Data Prasurvei Kecerdasan Emosional (diolah)

Dari 20 kru yang disurvei, rata-rata hanya 9,2 responden (46%) yang menjawab “Ya” terhadap kelima pernyataan kecerdasan emosional, sementara 54% menjawab “Tidak”. Proporsi “Ya” paling rendah ditemukan pada dimensi self-awareness (8 dari 20 responden) dan self-regulation (9 dari 20 responden), yang menunjukkan bahwa kemampuan kru dalam mengenali dan mengendalikan emosi diri masih belum merata dan perlu mendapat perhatian lebih. Rendahnya self-awareness pada lebih dari separuh responden mencerminkan kondisi di mana kru belum sepenuhnya mampu mendeteksi kapan kondisi emosi mereka mulai memengaruhi kualitas pelayanan, misalnya ketika kelelahan setelah dua kali ritase membuat nada bicara mereka terhadap penumpang berubah lebih kaku tanpa mereka sadari. Sementara itu, lemahnya self-regulation tercermin pada kecenderungan kru untuk bereaksi secara impulsif ketika menghadapi penumpang yang tidak kooperatif, alih-alih mengelola emosi tersebut secara konstruktif. Pada dimensi motivasi, meskipun 10 dari 20 kru (50%) masih merasa optimis dalam menghadapi tantangan pekerjaan, angka ini menunjukkan bahwa separuh dari kru mulai kehilangan dorongan untuk terus bersemangat di tengah rutinitas yang berulang. Dimensi empati dan keterampilan sosial menunjukkan hasil yang relatif

serupa, yakni masing-masing 9 dan 10 responden menjawab “Ya”, yang menandakan bahwa kemampuan kru dalam merespons kondisi emosional orang lain serta membangun komunikasi yang efektif dengan penumpang dan rekan kerja masih belum merata. Secara keseluruhan, hasil prasurvei ini mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional kru bus TransJatim Koridor 1 masih berada di bawah kondisi yang optimal, terutama pada dimensi-dimensi yang paling dibutuhkan dalam pekerjaan yang bersentuhan langsung dengan publik.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu diisi melalui penelitian lebih lanjut. Terkait pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja, hasil penelitian yang ada belum menunjukkan konsistensi. Bayuaji (2021) dan Zhang et al. (2025) menemukan pengaruh negatif yang signifikan, sementara Garibaldi dan Azzahra (2024) justru menemukan arah pengaruh yang positif, dan Adha (2021) menemukan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan. Perbedaan temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja bersifat kontekstual, yang menunjukkan sangat bergantung pada karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja yang diteliti.

Sementara itu, penelitian mengenai kecerdasan emosional dan kepuasan kerja memang cukup konsisten menunjukkan hubungan positif Zhang et al. (2025), Amalia et al. (2024), dan Adha (2021) sama-sama menemukan pengaruh yang signifikan. Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan di sektor

pendidikan, kesehatan, atau lingkungan kerja umum. Radito dan Swasti (2025) yang meneliti konteks *event organizer* hanya mengkaji stres kerja dan tidak menyertakan kecerdasan emosional sebagai variabel. Penelitian yang secara khusus mengkaji kecerdasan emosional pada kru transportasi public, pekerjaan yang memiliki tekanan tinggi dan intensitas interaksi langsung dengan pelanggan masih sangat terbatas dalam literatur yang ada.

Penelitian yang mengkaji stres kerja dan kecerdasan emosional secara simultan terhadap kepuasan kerja juga masih terbatas. Dari tujuh penelitian terdahulu yang dikaji, hanya Adha (2021), Garibaldi dan Azzahra (2024), dan Zhang et al. (2025) yang menguji kedua variabel tersebut secara bersama-sama. Penelitian-penelitian lainnya hanya berfokus pada salah satu variabel saja. Yang lebih penting, penelitian simultan yang ada pun dilakukan pada konteks pandemi Covid-19, lingkungan kerja umum, dan sektor pendidikan, sehingga temuan-temuannya belum tentu bisa digeneralisasi ke konteks kru bus transportasi publik di Indonesia.

Terdapat persoalan kepuasan kerja yang nyata pada kru bus TransJatim Koridor 1, yang diduga dipengaruhi oleh tingginya tuntutan operasional yang mengarah pada stres kerja, serta belum optimalnya kecerdasan emosional kru dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Di sisi lain, penelitian yang mengkaji ketiga variabel ini secara simultan pada konteks kru bus transportasi publik di Indonesia masih sangat terbatas. Atas dasar itulah, penelitian ini dilakukan dengan judul

"Pengaruh Stres Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja Kru Bus TransJatim Koridor 1". Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai kondisi kepuasan kerja kru bus TransJatim Koridor 1, serta menghasilkan temuan yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen TransJatim dalam upaya meningkatkan kesejahteraan kru dan kualitas layanan secara berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini akan menganalisa pengaruh stres kerja dan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kru bus TransJatim Koridor 1, sehingga dalam penelitian ini rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja kru bus TransJatim Koridor 1?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja kru bus TransJatim Koridor 1?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruhh stres kerja terhadap kepuasan kerja kru bus TransJatim koridor 1.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja kru bus TransJatim Koridor 1.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh stres kerja dan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya referensi ilmiah serta menjadi bahan kajian bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji variabel serupa, terutama dalam konteks sektor transportasi publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi TransJatim

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan dan strategi pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam mengelola stres kerja serta meningkatkan kecerdasan emosional kru bus untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kualitas pelayanan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan acuan bagi peneliti lain yang ingin mengkaji topik serupa, serta dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel atau objek penelitian yang berbeda.