

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KONFLIK KERJA TERHADAP
STRES KERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KANTOR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI SUMATERA UTARA**

TESIS

Oleh

**PHOUNNA RACHMADANI
161804086**



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 20/1/20

Access From (repository.uma.ac.id)20/1/20

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PSIKOLOGI

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja
Pegawai Negeri Sipil di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Provinsi Sumatera Utara

N a m a : PHOUNNA RACHMADANI
N I M : 161804086

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Emmy Mariatin, MA, P.hD

Dr. Sjahril Effendy, M.Si, MA, M.Psi, MH

Ketua Program Studi
Magister Psikologi

Direktur

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Prof. Dr. Sri Wilfayetty. MS., Kons.

Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K., MS

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/1/20

Telah diuji pada Tanggal 30 Agustus 2018

Nama : PHOUNNA RACHMADANI

NPM : 161804086



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. M. Rajab Lubis, MS

Sekretaris : Suryani Harjo, S.Psi., MA

Penguji I : Dr. Emmy Mariatin, MA, P.hD

UNIVERSITAS MEDAN AREA : Dr. Sjahril Effendy, M.Si, MA, M.Psi, MH

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Penguji Tamu : Prof. Dr. Sri Milfayetty. MS., Kons.

Document Accepted 20/1/20

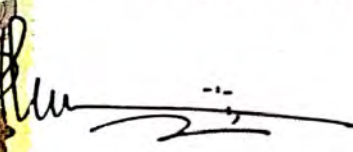
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Medan, 30 Agustus 2018


FHOUNNA RACHMADANI
NPM.161804086

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **"Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara"**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Psikologi pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing (Dr. Emmy Mariatin, MA, P.hD dan Dr. Sjahril Effendy, M.Si, MA, M.Psi, MH) yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam pembuatan Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagidunia pendidikan dan pemerintah.

Medan, 30 Agustus 2018

P e n u l i s

Phounna Rachmadani
NPM.161804086

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **"Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara"**.

Dalam penyusunan Tesis ini Penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terimakasih disampaikan kepada :

- Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan.,M.Eng.,M.Sc.
- Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS
- Ketua Program Studi Magister Psikologi, Prof.Dr.Sri Milfayetty,S.Psi., MS.Kons.
- Komisi Pembimbing :Dr. Emmy Mariatin, MA, P.hD dan Dr. Sjahril Effendy, M.Si, MA, M.Psi, MH
- Ayah dan Ibunda, serta seluruh keluarga yang tidak dapat penulis sebut nama satu persatu.
- Pimian Pesantren Darularafah Raya, H. Harun Lubis, ST, M.Psi
- Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2016.
- Seluruh staf/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.
- Responden kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov Sumatera Utara

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak. Semoga Allah SWT membalas segala bantuan dan kebaikan yang telah penulis terima. Amin...

Medan, 30 Agustus 2018

P e n u l i s

Phounna Rachmadani
NPM.161804086

ABSTRAK

PHOUNNA RACHMADANI. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara. Magister Psikologi Program Pascasarjana. Universitas Medan Area. 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan konflik kerja terhadap stres kerja Pegawai Negeri Sipil di kantor badan Kesatuan Bangsa dan Politik Sumatera Utara. Hipotesis yang diajukan adalah adanya pengaruh antara kecerdasan emosional dan konflik kerja terhadap stres kerja pada Pegawai Negeri Sipil di kantor badan Kesatuan Bangsa dan Politik Sumatera Utara. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 73 orang. Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan *total sampling*. Metode pengambilan data adalah skala kecerdasan emosional, konflik kerja, dan stres kerja. Analisis data menggunakan model analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah : 1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional dan konflik kerja terhadap stres kerja. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi (R) = 0,555 dengan $p = 0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima. 2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap stres kerja pada Pegawai Negeri Sipil di kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Sumatera Utara, dengan pengaruh efektif yang didapatkan sebesar 33, 5%. 3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara konflik kerja terhadap stres kerja pada Pegawai Negeri Sipil di kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Sumatera Utara, dengan pengaruh efektif yang didapatkan sebesar 42,2%. Total sumbangan efektif dari kedua variabel bebas (kecerdasan emosional dan konflik kerja) terhadap stres kerja adalah sebesar 31,3%. Dari hasil ini diketahui bahwa masih terdapat 68,7% kontribusi dari faktor lainnya terhadap stres kerja. Diketahui bahwa subjek penelitian ini para Pegawai Negeri Sipil di kantor badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara, memiliki kecerdasan emosional yang tergolong dalam kategori cukup, merasakan adanya konflik kerja yang tergolong sedang serta memiliki stres kerja yang tergolong sedang juga.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Konflik Kerja, dan Stres Kerja

ABSTRACT

PHOUNNA RACHMADANI. *Effect of Emotional Intelligence and Work Conflict Againsts Job Stress of Civil Servants at The Office of The National Unity Agency Politics of North Sumatera Province. Master of Psychology Postgraduate Program. University of Medan Area. 2018.*

This study aims to determine the effects of emotional intelligence and work conflict on the work stress of the civil servants in the office of the North Sumatera National and Political Unity agency. The hypothesis proposed is the influence of emotional intelligence and work conflict on the work stress of the civil servants in the office of the North Sumatera National and Political Unity agency. The population in this study amounted to 73 people. The sampling technique uses total sampling. Data collection methods are the scale of emotional intelligence, work conflict, and work stress. Data analysis using multiple linear regression analysis model. The results of this study are: 1.) There is a significant influence between emotional intelligence and work conflict on job stress. This is indicated by the correlation coefficient (R) = 0,555 with $P = 0,000 < 0,05$. Based on the results of this study, the proposed hypothesis is declared acceptable. 2.) There is a significant influence between work conflict and work stress on civil servants at the office of the National and Political Unity agency of North Sumatera, with the effective influence obtained at 33,5%. 3.) there is a significant influence between work conflict and work stress on civil servants at the office of the national and Political Unity agency of North Sumatera, with the effective influence obtained at 42,2%. The total effective contribution of both independent variables (emotional intelligence and work conflict) to work stress is 31,3%. From these results it is known that there are still 68,7% of the contribution of other factors to work stress. It is known that the subject of this research is the civil servants in the office of the national and political unity agency of North Sumatera Province, who have emotional intelligence that is classified as sufficient, feel that there is a work conflict that is classified as modern job stress as well.

Keywords: Emotional Intelligence, Work Conflict, and Job Stress

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Ucapan Terima Kasih	v
Abstrak	vi
Abstract	viii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori	8
1. Stres Kerja	8
a. Pengertian Stres Kerja	8
b. Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja	10
c. Aspek-aspek Stres Kerja	12
2. Kecerdasan Emosional	13
a. Pengertian Kecerdasan Emosional	13
b. Faktor-faktor Kecerdasan Emosional	14
c. Aspek-aspek Kecerdasan Emosional	17
3. Konflik Kerja	20
a. Pengertian Konflik Kerja	20
b. Faktor-faktor Konflik Kerja	21
c. Aspek-aspek Konflik Kerja	22
4. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja	23
5. Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja	24
6. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja	24
B. Kerangka Konseptual	26

C. Hipotesis	26
--------------------	----

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	28
C. Identifikasi Variabel Penelitian.....	28
D. Definisi Operasional	29
E. Populasi dan Sampel Penelitian	32
F. Metode Pengumpul Data.....	33
G. Uji Coba Alat Ukur.....	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas.....	36
H. Uji Asumsi Klasik.....	36
1. Uji Normalitas	37
2. Uji Linieritas.....	37
I. Teknik Analisis Data.....	37

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Orientasi Kancan dan Persiapan Penelitian	39
1. Orientasi Kancan	39
2. Persiapan Penelitian	39
B. Uji Coba Alat Ukur Penelitian (<i>Try Out</i> Terpakai)	42
C. Pelaksanaan Penelitian	46
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	47
1. Uji Asumsi	48
2. Uji Hipotesis	50
3. Koefisien Determinasi	54
4. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	55
E. Pembahasan.....	61

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	26
---------------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.Blue Print Skala Stres Kerja	30
Tabel 3.2. Blue Print Skala Kecerdasan Emosional	31
Tabel 3.3. Blue Print Skala Konflik Kerja	32
Tabel 3.4. Nilai <i>Item</i> Pernyataan Skala Stres Kerja	34
Tabel 3.5. Nilai <i>Item</i> Pernyataan Skala Kecerdasan Emosional.....	34
Tabel 3.6. Nilai <i>Item</i> Pernyataan Skala Konsep Diri	35
Tabel 4.1. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Stres kerja Sebelum Uji Coba.....	40
Tabel 4.2.Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kecerdasan EmosionalSebelum Uji Coba.....	41
Tabel 4.3.Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Konflik kerja Sebelum Uji Coba	42
Tabel 4.4.Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Stres kerja Setelah Uji Coba.....	44
Tabel 4.5.Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kecerdasan emosional Setelah UjiCoba.....	45
Tabel 4.6.Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Konflik kerja Setelah Uji Coba.....	46
Tabel 4.7. Rangkuman hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	48
Tabel 4.8.Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan.....	49
Tabel 4.9. Matriks Interkorelasional Analisis Regresi.....	51
Tabel 4.10Analisis Koefisien Regresi Berganda.....	52
Tabel 4.11. Analisis Regresi Secara Berama-sama.....	53
Tabel 4.12. Nilai Koefisien Determinasi.....	54
Tabel 4.13 Frekuensi Kecerdasan Emosional.....	56
Tabel 4.14 Tabel Frekuensi Konflik Kerja.....	58
Tabel 4.15. Frekuensi Stres Kerja.....	59
Tabel 4.16. Hasil Perhitungan Perbandingan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan Robbins, (2008). Organisasi berisikan orang-orang yang mempunyai serangkaian aktivitas yang jelas dan dilakukan secara berkelanjutan guna mencapai tujuan organisasi. Semua tindakan yang diambil dalam setiap kegiatan ditentukan oleh manusia yang menjadi anggota organisasi, dimana manusia sebagai pendukung utama setiap organisasi, apapun bentuk organisasi itu (Mulyadi dan Rivai, 2009).

Suatu organisasi didirikan dengan berbagai macam tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi atau perusahaan, dipengaruhi oleh adanya kerja sama antar karyawan yang harmonis dalam menyelesaikan tugas. Semakin harmonis kerja sama yang dilakukan para karyawan, semakin tinggi juga kinerja yang dicapai oleh karyawan tersebut. Akan tetapi kenyataannya, suasana kerja diantara karyawan tidaklah selalu tercipta dengan baik. Banyak faktor yang menyebabkan tidak terciptanya hubungan yang harmonis seperti ketidaksamaan prinsip, khususnya mengenai cara untuk mencapai tujuan organisasi. Harold (2009) menyebutkan, ketika orang-orang dalam suatu organisasi berkolaborasi dalam bekerja, maka bisa saja muncul terjadinya konflik atau perselisihan. Jika konflik ini tidak dapat diatasi dengan

menggunakan kecerdasan emosional yang tinggi, maka konflik akan berkelanjutan dan menimbulkan stres dalam bekerja.

Secara umum stres berdampak pada fisiologis, psikologis, dan perilaku (Robbins dan Judge, 2008). Orang yang mengalami stres dapat bersifat sementara atau dalam jangka waktu yang lama. Stres dapat dialami oleh siapa saja, termasuk pegawai negeri sipil.

Karyawan atau pegawai merupakan aset penting dan mempunyai peran utama dalam menjalankan kegiatan perusahaan, karena peran karyawan sebagai subyek pelaksanaan operasional (Mulyadi, 2007). Oleh karena itu, kenyamanan karyawan atau pegawai di dalam tempat bekerja merupakan hal yang sangat penting agar karyawan terhindar dari stres kerja yang dialaminya. Stres di tempat kerja bukan menjadi suatu fenomena yang baru. Tidak ada pekerjaan yang terbebas dari stres. Stres kerja tidak akan terjadi, jika seseorang dapat mengendalikan kecerdasan emosinya dengan baik.

Saat ini, penanggulangan terhadap stres kerja dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya dengan mengasah atau meningkatkan kecerdasan emosional. Goleman (2017) menekankan perlunya kecerdasan emosi dalam dunia kerja, suatu bidang yang seringkali dianggap lebih banyak menggunakan cara berpikir analitis daripada melibatkan perasaan atau emosi.

Karyawan yang dapat menerima suatu masalah sebagai tantangan dan melakukan penyesuaian diri terhadap lingkungan kerja, adalah karyawan yang memiliki kecerdasan emosional (EQ) yang tinggi. Kecerdasan emosional menggambarkan kemampuan karyawan dalam mengendalikan, menggunakan,

atau mengekspresikan emosi dengan cara yang dapat menghasilkan sesuatu yang baik.

Kecerdasan emosi sangat berpengaruh dalam dunia kerja, karena kecerdasan emosional memungkinkan pegawai untuk mengelola emosinya dengan baik sehingga pegawai tersebut dapat bekerja secara tepat dan efektif untuk mencapai sasaran dan tujuan perusahaan/organisasi.

Robbins dan Judge (2008) berpendapat bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk-petunjuk dan informasi emosional. Kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu karyawan/pegawai dalam mengatasi konflik secara tepat, dapat menciptakan kondisi kerja yang baik, dan menghilangkan konflik yang ada, sehingga stres kerja dapat diatasi dengan baik.

Sedangkan kecerdasan emosional yang rendah akan berdampak buruk bagi karyawan itu sendiri. Karena karyawan tidak dapat mengambil keputusan dan tidak bisa menghadapi konflik secara tepat. Jika tingkat kecerdasan emosional semakin rendah, maka tingkat stres kerja akan semakin meningkat.

Selain kecerdasan emosional, konflik kerja merupakan satu penyebab terjadinya stres dalam bekerja. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh Handoko (2012), bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah terjadinya konflik antar pribadi dan antar kelompok. Hal ini dapat terjadi dalam organisasi kerja, yang merupakan terjadinya konflik kerja.

Slocum dan Hellriegel (2007) mengatakan bahwa konflik kerja mengacu pada satu proses pihak individu atau kelompok yang merasa tujuannya sedang

ditentang atau secara negatif dipengaruhi oleh pihak lain (individu atau kelompok) yang memiliki perbedaan pendapat atau persepsi. Konflik dalam suatu organisasi juga dapat terjadi karena adanya komunikasi yang tidak berjalan dengan baik, ketidakjelasan struktur atau pekerjaan dan masalah-masalah yang berkaitan dengan kepribadian yang dimiliki oleh masing-masing individu atau kelompok yang berbeda.

Sedangkan menurut Greenberg dan Baron (2003) bahwa konflik terjadi sebagai suatu proses bahwa satu pihak atau satu kelompok merasakan ada pihak atau kelompok lain yang telah mengambil atau akan mengambil tindakan negatif yang akan berpengaruh pada tujuan utama kelompoknya. Suatu konflik merupakan hal yang wajar dalam organisasi. Konflik bukanlah menjadi suatu hal yang harus ditakutkan, tetapi merupakan suatu hal yang perlu dikelola agar dapat memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi. Konflik dapat menjadi energi yang kuat apabila dapat dikelola dengan baik. Jika konflik tidak dapat dikendalikan, maka akan mengakibatkan stres pada karyawan yang secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap aktivitas organisasi itu sendiri.

Dalam perkembangannya, stres kerja yang dialami oleh pegawai saat ini, bukan hanya pegawai yang bekerja di organisasi swasta. Adanya tuntutan pekerjaan yang sifatnya mendesak, terjadinya konflik antar karyawan, dan lingkungan kerja yang tidak nyaman saat ini juga berlaku untuk organisasi pemerintah, satu diantaranya adalah di kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Provinsi Sumatera Utara.

Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik memiliki peranan yang sangat penting dalam menjaga kondusivitas daerah khususnya di Provinsi Sumatera Utara. Sebelum menjaga kondusivitas daerah, diharapkan kepada seluruh karyawan agar dapat menjaga kondusivitas di dalam ruang lingkup pekerjaan, khususnya antar personal. Karena, berdasarkan hasil pengamatan langsung dan wawancara dengan berbagai sumber, faktor-faktor yang telah di paparkan diatas menjadi penyebab stres yang dialami oleh pegawai negeri sipil di kantor KESBANGPOL Provinsi Sumatera Utara. Tidak sedikit kepala bidang atau karyawan yang mengeluh atas ketidakpuasan kinerja karyawan lainnya, yang dapat menimbulkan konflik kerja internal. Jika seorang karyawan yang memiliki konflik tidak dapat mengatasi konflik yang ada dengan meningkatkan kecerdasan emosional nya, maka karyawan tersebut dapat mengalami stres kerja.

Oleh karena itu maka peneliti tertarik untuk melihat sejauh mana **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara.”**

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja pada Pegawai Negeri Sipil di kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara?

2. Apakah terdapat pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja pada Pegawai Negeri Sipil di kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara?
3. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional dan konflik kerja terhadap stres kerja pada Pegawai Negeri Sipil di kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja pada Pegawai Negeri Sipil di kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara
2. Pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja pada Pegawai Negeri Sipil di kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara
3. Pengaruh kecerdasan emosional dan konflik kerja diri terhadap stres kerja pada Pegawai Negeri Sipil di kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan bermanfaat. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

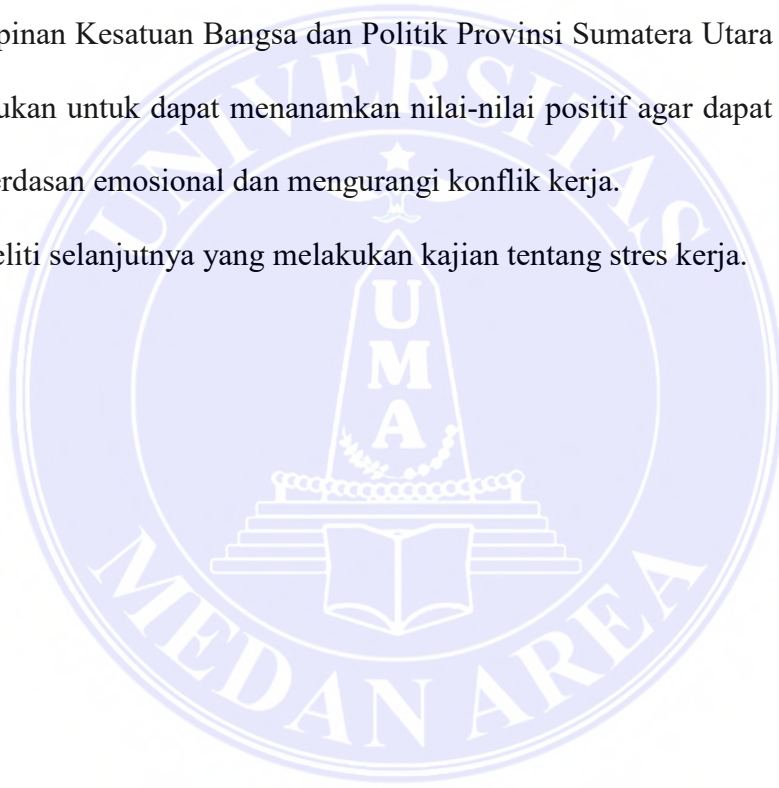
1. Dari segi teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah bagi perkembangan ilmu psikologi mengenai kecerdasan emosional, konflik kerja, dan stres kerja.

2. Dari segi praktis:

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi:

- a. Pimpinan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara sebagai bahan masukan untuk dapat menanamkan nilai-nilai positif agar dapat meningkatkan kecerdasan emosional dan mengurangi konflik kerja.
- b. Peneliti selanjutnya yang melakukan kajian tentang stres kerja.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Luthans (2006) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Karyawan yang mengalami stres cenderung menganggap suatu pekerjaan bukanlah sesuatu yang penting bagi mereka, sehingga mereka tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Akan tetapi, tidak semua karyawan yang mengalami stres tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Sedangkan Robbins (2008) berpendapat bahwa stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis sebagai konsekuensi dari tindakan. Hal tersebut berarti bahwa stres dapat berdampak negatif atau positif terhadap psikologis dan fisiologis masing-masing individu yang bekerja dalam suatu organisasi.

Siagian (2016) mengatakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan

seseorang dalam berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun di luarnya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang akan berpengaruh pada prestasi kerjanya. Para ahli mengatakan bahwa stres dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Dengan perkataan lain, apabila sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, ia akan mengalami stres. Biasanya stres semakin kuat apabila seseorang menghadapi masalah yang datangnya bertubi-tubi.

Selanjutnya Hamali (2017) mendefinisikan stres sebagai reaksi-reaksi individu terhadap faktor-faktor baru atau yang mengancam dalam lingkungan kerja seseorang. Lingkungan kerja sering kali berisi situasi-situasi baru dan situasi-situasi tertekan yang bersifat individu, dan dapat dihasilkan dalam perubahan-perubahan emosional, perceptual, perilaku, dan fisiologis. Menurut Arif (2018), stres sebagai suatu reaksi psikologis dan fisik terhadap kondisi-kondisi internal atau lingkungan yang diperpanjang.

Di sisi lain, Luthans (2006) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang.

Stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda. Masalah stres kerja di dalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya

tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan. Rivai dan Mulyadi (2013) mengatakan akibat adanya stres kerja tersebut yaitu orang menjadi *nervous*, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi, proses berpikir dan kondisi fisik individu. Selain itu, sebagai hasil dari adanya stres kerja, karyawan mengalami beberapa gejala yang dapat mengancam dan mengganggu pelaksanaan kerja mereka, seperti: mudah marah dan agresi, tidak dapat relaks, emosi yang tidak stabil, sikap tidak mau bekerja sama, perasaan tidak mampu terlibat, dan kesulitan dalam masalah tidur.

Jadi, stres kerja adalah respon individu terhadap pekerjaan yang tidak mampu dilakukan seorang pegawai, sehingga pegawai tersebut merasa tidak nyaman dan tidak senang terhadap pekerjaannya. Terjadinya stres kerja dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.

b. Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja

Menurut Handoko (2012), faktor penyebab stres diantara kondisi-kondisi kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Beban kerja yang berlebih
- 2) Tekanan atau desakan waktu
- 3) Kualitas supervisi yang jelek
- 4) Iklim politis yang tidak aman
- 5) Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai

- 6) Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab
- 7) Kemenduaan peranan
- 8) Frustasi
- 9) Konflik antar pribadi dan antar kelompok
- 10) Perbedaan nilai-nilai perusahaan dan karyawan
- 11) Berbagai bentuk perubahan

Di lain sisi, Davis dan Newstrom (2000) mengemukakan pendapatnya tentang penyebab stres kerja:

- 1) Adanya tugas yang terlalu banyak. Banyaknya tugas tidak selalu menjadi penyebab stres, akan menjadi sumber stres bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia bagi karyawan.
- 2) Supervisor yang kurang pandai. Seorang karyawan dalam menjalankan tugas sehari-hari biasanya di bawah bimbingan sekaligus mempertanggungjawabkan kepada supervisor. Jika seorang supervisor pandai dan menguasai tugas bawahan, ia akan membimbing dan memberi pengarahan atau instruksi secara baik dan benar.

Stres yang terjadi di tempat kerja dapat dikatakan positif atau negatif tergantung pada efek yang timbul dan dirasakan seseorang yang mengalaminya. Seseorang yang mengalami stres harus mampu mengendalikan stres yang dialaminya agar menjadi stres yang positif sehingga berdampak baik terhadap organisasi tempat bekerja.

c. Aspek-aspek Stres Kerja

Menurut Sheridan dan Radmacher(1992), aspek-aspek stres kerja, meliputi:

a) Aspek Lingkungan

Aspek lingkungan adalah global yang terjadi di masyarakat. Kondisi global yang menyebabkan stres kerja antara lain: ketidakpastian ekonomi berupa perubahan daur bisnis, ketidakpastian teknologi yang yang dapat menyebabkan keterampilan dan pengalaman karyawan menjadi usang dalam waktu yang singkat. Ketidakpastian lingkungan tersebut akan mempengaruhi proses dalam organisasi yang kemudian akan mempengaruhi individu didalamnya.

b) Aspek Organisasional

Aspek organisasional adalah kondisi-kondisi organisasi yang mampu menimbulkan stres kerja antara lain: kondisi intrinsik pekerjaan, karakteristik peran, karakteristik lingkungan sosial, iklim organisasi, karakteristik fisik lingkungan kerja.

c) Aspek Individual

Aspek individual adalah semua hal yang terdapat dalam kehidupan pribadi individu di luar pekerjaan, seperti masalah keluarga, masalah ekonomi, dan karakteristik kepribadian karyawan yang rentan terhadap stres.

2. Kecerdasan Emosional

a. Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan adalah kecakapan untuk menemui situasi-situasi baru atau belajar melakukan dengan tanggapan menyesuaikan diri yang baru. Howard Gardner dalam bukunya yang berjudul *Frames Of Mind* (Goleman, 2017) mengatakan bahwa bukan hanya satu jenis kecerdasan yang penting untuk meraih sukses dalam kehidupan, melainkan ada kecerdasan dengan varietas utama yaitu interpersonal dan intrapersonal yang dinamakan sebagai kecerdasan pribadi.

Pada tahun 1995, didalam buku yang berjudul *Emotional Intelligence* yang ditulis oleh Daniel Goleman. Goleman mendefinisikan bahwa kecerdasan emosional merupakan kapasitas untuk mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, untuk memotivasi diri, dan untuk mengelola emosi diri sendiri dalam hubungannya dengan orang lain (Luthans, 2006).

Berbeda dengan pendapat Goleman, (Robbins dan Judge, 2009) berpendapat bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk-petunjuk dan informasi emosional. Emosi dapat dipengaruhi oleh dasar biologis dan pengalaman masa lalu.

Beberapa penelitian menyatakan bahwa kecerdasan emosional memainkan sebuah peran penting dalam kinerja pekerjaan. Sebuah penelitian memberi penjelasan mengenai keberhasilan dan kegagalan dari 11 presiden Amerika, mulai dari Franklin Roosevelt hingga Bill Clinton. Mereka dievaluasi pada enam kualitas. Seperti komunikasi, organisasi, keterampilan politik, visi, gaya kognitif, dan kecerdasan emosional. Ditemukan bahwa kualitas penting yang membedakan

yang berhasil (seperti Roosevelt, Kennedy, dan Reagan) dan yang tidak berhasil (seperti Johnson, Carter, dan Nixon) adalah kecerdasan emosional (Robbins dan Judge, 2009).

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali diri sendiri, kemampuan mengendalikan dan mengatur diri, menempatkan motivasi dan empati, kemampuan melakukan interaksi sosial pada situasi dan kondisi tertentu serta mampu beradaptasi terhadap reaksi serta perilaku. Diantara hal yang paling sulit tetapi baik adalah tiap individu memahami hakikat dirinya dan orang lain. Namun, banyak individu yang belum mampu untuk memahami dirinya sendiri apalagi memahami orang lain sehingga menimbulkan kesalahpahaman diantara individu.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosi tidak ditentukan sejak lahir, tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi individu menurut Goleman(2017), yaitu:

a) Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang timbul dari dalam individu yang dipengaruhi anatomi saraf emosinya, seperti *korteks*, *neokorteks*, *lobus perfrontal*, *system limbic*, *amigdala*, dll yang berada pada otak emosional.

Korteks merupakan tempat pikiran, memuat pusat-pusat yang mengumpulkan dan memahami apa yang diserap oleh indra. *Neokorteks* menambahkan pada persaan apa yang kita pikirkan tentang ide-ide, seni,

simbol-simbol, khayalan-khayalan. *Lobus prefrontal* dapat bertindak sebagai saklar peredam yang memberi arti terhadap situasi emosi sebelum berbuat sesuatu, sedangkan sebagai bagian yang berada dibagian otak yang mengurus emosi yaitu *systemlimbic*. Bagian ini sering disebut sebagai emosi otak yang letaknya jauh didalam hemister otak besar dan terutama bertanggung jawab atas pengaturan emosi dan *inpuls*. Bila kita dikuasai oleh hasrat atau amarah, sedang jatuh cinta atau mundur ketakutan, maka *systemlimbic* itulah yang sedang mencengkeram kita, selain itu ada *amigdala* yang dipandang sebagai pusat pengendalian emosi pada otak dan gudangnya ingatan emosional.

b) Faktor Eksternal

Faktor eksternal dimaksudkan sebagai faktor yang datang dari luar individu yaitu lingkungan keluarga dan masyarakat. Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi yaitu belajar bagaimana merasakan dan menanggapi perasaan diri sendiri, berpikir tentang perasaan tersebut sehingga mengambil pilihan-pilihan yang dimiliki untuk akhirnya bertindak serta bagaimana membaca dan mengungkapkan harapan dan rasa takut, sedangkan hal yang terkait dengan lingkungan masyarakat (non keluarga) adalah lingkungan masyarakat, pendidikan, dan media masa baik cetak maupun elektronik.

Berbeda dengan pendapat Goleman, Le Dove (dalam Goleman, 2017) berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional antara lain:

a. Fisik

Secara fisik bagian yang paling menentukan atau paling berpengaruh terhadap kecerdasan emosi seseorang adalah anatomi saraf emosinya. Bagian otak yang digunakan untuk berfikir yaitu konteks (kadang-kadang disebut juga neo konteks). Sebagai bagian yang berada dibagian otak yang mengurus emosi yaitu sistem limbik. Tetapi sesungguhnya antara kedua bagian inilah yang menentukan kecerdasan emosi seseorang.

1) Konteks

Bagian ini berupa bagian berlipat-lipat kira-kira 3 milimeter yang membungkus hemisfer serebral dalam otak. Konteks berperan penting dalam memahami sesuatu secara mendalam, menganalisis perasaan tertentu dan selanjutnya berbuat sesuatu untuk mengatasinya. Konteks khusus lobus prefrontal, dapat bertindak sebagai saklar peredam yang memberi arti terhadap situasi emosi sebelum berbuat sesuatu.

2) Sistem Limbik

Bagian ini sering disebut sebagai emosi otak yang letaknya jauh di dalam hemisfer otak besar dan terutama bertanggung jawab atas pengaturan emosi dan impuls. Sistem limbik meliputi hippocampus, tempat berlangsungnya proses pembelajaran emosi dan tempat disimpannya emosi. Selain itu ada amygdala yang dipandang sebagai pusat pengendalian emosi pada otak.

b. Psikis

Selain dipengaruhi oleh kepribadian individu, kecerdasan emosi juga dapat dipupuk dan diperkuat dalam diri individu.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang yaitu faktor internal yang merupakan timbul dari dalam individu, dan faktor eksternal yang datang dari luar individu.

c. Aspek-aspek Kecerdasan Emosional

Salovey dan Mayer (dalam Goleman, 2017) menjelaskan lima wilayah utama dalam kecerdasan emosional, yaitu:

a. Mengenal Emosi Diri

Merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Kemampuan untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu merupakan hal penting bagi wawasan psikologi dan pemahaman diri. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya membuat individu berada dalam kekuasaan perasaan. Orang yang memiliki keyakinan yang lebih tentang perasaannya adalah pilot yang handal bagi kehidupannya.

b. Mengelola Emosi

Merupakan kemampuan untuk menangani perasaan agar perasaan tersebut dapat terungkap dengan tepat. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang timbul karena gagalnya keterampilan emosional dasar. Orang yang kemampuannya buruk dalam keterampilan ini, akan terus menerus bertarung melawan perasaan murung,

sementara mereka yang pintar dapat bangkit kembali dengan jauh lebih cepat dari kemerosotan dan kejatuhan dalam kehidupan.

c. Memotivasi Diri Sendiri

Merupakan kemampuan untuk menata emosi, agar dapat memberikan perhatian untuk memotivasi diri sendiri, menguasai diri sendiri, dan untuk berekreasi. Mengendalikan diri dari emosional, menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati adalah landasan keberhasilan dalam berbagai bidang. Orang-orang yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam hal apa pun yang mereka kerjakan.

d. Mengenali Emosi Orang Lain

Empati, merupakan kemampuan untuk memahami perasaan orang lain. Seseorang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi, yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan dan dikehendaki orang lain.

e. Membina Hubungan

Membina hubungan merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain. Membina hubungan berkenaan dengan keterampilan sosial, yang merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi. Orang-orang yang hebat dalam keterampilan ini akan sukses dalam bidang apapun yang mengandalkan pergaulan yang harmonis dengan orang lain, mereka adalah bintang-bintang pergaulan.

Goleman (2017) menyebutkan 5 aspek dasar dalam kecerdasan emosi dan sosial, diantaranya:

a. Kesadaran Diri

Kesadaran diri merupakan kemampuan mengetahui apa yang dirasakan pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri; memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

b. Pengaturan Diri

Pengaturan diri merupakan kemampuan untuk mengatur emosinya sendiri sehingga berdampak positif dalam pelaksanaan tugas; peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran; mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

c. Motivasi

Motivasi merupakan kemampuan untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu dalam mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

d. Empati

Empati merupakan kemampuan untuk ikut merasakan yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

e. Keterampilan Sosial

Keterampilan sosial merupakan kemampuan dalam menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial; berinteraksi dengan lancar; menggunakan

keterampilan ini dalam memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, dan untuk bekerja sama atau bekerja dalam tim.

Berdasarkan beberapa pemikiran para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa lima wilayah kecerdasan emosional yang dikemukakan Goleman lebih singkat dan jelas. Adapun aspek kecerdasan emosional yang dikemukakan oleh Goleman (2017) adalah kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial.

3. Konflik Kerja

a. Pengertian Konflik Kerja

Giebels dan Janssen (2005) mendefinisikan konflik sebagai ketegangan yang sedang dialami individu saat menghadapi konflik. Konflik yang terjadi di tempat kerja terkait dengan psikis yang tegang dan tingkat stres yang tinggi. Menurut Giebels dan Janssen (2005), konflik kerja terjadi di antara individu dengan individu lain yang memiliki konsekuensi yang merugikan bagi masing-masing individu baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Menurut Stoner dan Freeman (1994) konflik kerja mencakup ketidaksepakatan menyangkut alokasi sumber daya yang langka atau perselisihan menyangkut tujuan, status, nilai, persepsi, atau kepribadian.

Selain itu Greenberg dan Baron (2003) mengutarakan bahwa konflik terjadi sebagai suatu proses bahwa satu pihak atau satu kelompok merasakan ada pihak atau kelompok lain yang telah mengambil atau akan mengambil tindakan negatif yang akan berpengaruh pada tujuan utama kelompoknya.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa konflik kerja adalah terjadinya suatu pertentangan antara individu dengan individu yang lain atau adanya ketidakcocokan suatu kondisi yang dialami oleh pegawai karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan, kesalahan komunikasi, perbedaan penilaian tentang kerja dan ketergantungan aktivitas kerja.

b. Faktor-faktor yang Menyebabkan Konflik Kerja

Menurut Robbins (1996), konflik muncul karena ada kondisi yang melatarbelakanginya. Kondisi tersebut, disebut juga sebagai sumber terjadinya konflik, terdiri dari tiga kategori, yaitu:

1. Komunikasi

Komunikasi yang buruk, dalam arti komunikasi yang menimbulkan kesalahpahaman antara pihak-pihak yang terlibat, dapat menjadi sumber konflik. Suatu hasil penelitian menunjukkan bahwa pertukaran informasi yang tidak cukup, dan gangguan dalam saluran komunikasi merupakan penghalang terhadap komunikasi dan menjadi kondisi untuk terciptanya konflik.

2. Struktur

Istilah struktur dalam konteks ini digunakan dalam artian yang mencakup: ukuran (kelompok), derajat spesialisasi yang diberikan kepada anggota kelompok, kejelasan wilayah kerja, kecocokan antara tujuan anggota dengan tujuan kelompok, gaya kepemimpinan, dan derajat ketergantungan. Penelitian menunjukkan bahwa ukuran kelompok dan derajat spesialisasi merupakan variabel yang mendorong terjadinya konflik.

3. Variabel Pribadi

Sumber konflik lainnya yang potensial adalah faktor pribadi, yang meliputi: sistem nilai yang dimiliki tiap-tiap individu, karakteristik kepribadian yang menyebabkan individu memiliki keunikan dan berbeda dengan individu yang lain. kenyataan menunjukkan bahwa tipe kepribadian tertentu, misalnya individu yang sangat otoriter, dan menghargai rendah orang lain, merupakan sumber konflik yang potensial.

c. Aspek-aspek Konflik Kerja

Menurut Giebels dan Janssen (2005), terdapat tiga aspek/dimensi utama indikator konflik kerja, yaitu:

1) Konflik Stres

Konflik stres merupakan tingkatan pada konflik yang tinggi dan dapat menghambat individu untuk melakukan pekerjaannya seperti proses pertukaran informasi.

2) Konflik Tugas

Konflik tugas merupakan konflik yang terjadi pada individu yang mengalami banyak tekanan dalam bekerja. Konflik tugas yang dihadapi oleh individu juga bisa menjadi suatu hal yang positif seperti konflik menstimulasi kreativitas dan pemikiran berbeda yang bermanfaat.

3) Konflik Hubungan

Individu mengalami lebih banyak tekanan dalam menanggapi konflik hubungan dari pada konflik tugas. Konflik hubungan memiliki konsekuensi

yang negatif dalam hal kreativitas dan pemikiran yang berbeda-beda antar individu. Konflik hubungan biasanya dapat berdampak pada hubungan tim dan fungsi individu.

4. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja

Penelitian ini merujuk kepada peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Desi Wulandari, Yulianeu, dan Moh. Mukeri Warso (2017). Berdasarkan hasil analisis data maka kesimpulan dari penelitian mereka adalah adanya pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja. Karena nilai signifikansi $0.008 < 0.05$, namun memiliki nilai koefisien beta sebesar $-0,286$. Koefisien bernilai negatif, yang berarti semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin rendah seseorang mengalami stres kerja. Bagi karyawan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi sangat bermanfaat karena dapat memecahkan masalah dengan memiliki strategi yang sesuai dan menghilangkan konflik yang ada sehingga stres dapat diatasi dengan baik. Penelitian ini sejalan dengan teori Darvish (2011) yang menjelaskan bahwa para karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi, akan dapat menangani stres kerja dengan baik. Kecerdasan emosional ditingkatkan untuk pengambilan keputusan dengan cara mengontrol emosi, menjaga hubungan dengan orang lain, dll. Penelitian ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional telah memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap stres kerja.

5. Pengaruh Konflik Kerja Terhadap stres Kerja

Penelitian ini merujuk kepada peneliti sebelumnya, yang dilakukan oleh Rizqi Anuari, Hamidah Nayati Utami, dan Arik Prasetya (2017). Berdasarkan hasil analisis data, diketahui nilai dari t_{hitung} sebesar 4,327. Selain hasil hitung dari uji t, diperoleh koefisien beta sebesar 0,440 dan nilai Sig. sebesar 0,000. Perhitungan tersebut telah memenuhi syarat bahwa $\text{sig } t < \text{sig } \alpha$, yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa konflik kerja secara signifikan berpengaruh terhadap stres kerja. Jadi besarnya pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja adalah 44%. Hasil ini sejalan dengan penelitian Che Han dan I Gusti Salit Ketut Netra pada tahun 2014. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel konflik kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Maka penting bagi perusahaan untuk mengelola konflik kerja dengan baik, sehingga dapat meminimalisir stres kerja dalam perusahaan.

6. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja

Kecerdasan emosional merupakan kapasitas untuk mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, untuk memotivasi diri, dan untuk mengelola emosi diri sendiri dalam hubungannya dengan orang lain (Luthans, 2006). Goleman mengemukakan, bahwa keefektifan penggunaan teknik pengendalian konflik organisasi akan berdampak positif bagi suatu organisasi. Salah satu ukuran kualitas seorang karyawan adalah kemampuannya mengendalikan konflik, dengan

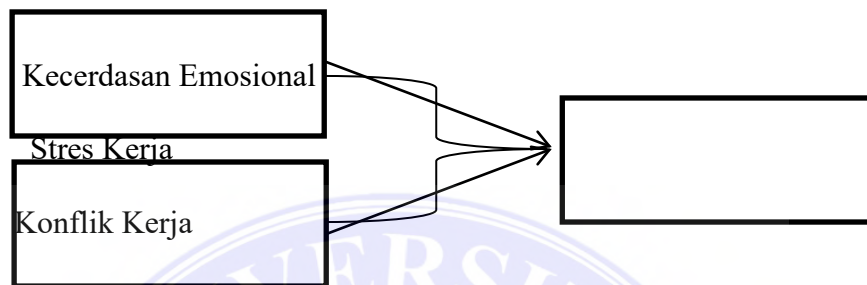
meningkatkan kecerdasan emosionalnya, sehingga tercipta suasana kerja yang kondusif.

Keberhasilan penanganan situasi-situasi konflik, memerlukan kemampuan untuk memahami proses-proses yang melandasi konflik. Kecerdasan emosional sangat penting terhadap basis penanganan suatu konflik, tanggapan masyarakat terhadap kecerdasan emosional ini memang beragam, ada yang pro dan ada yang kontra. Hal ini berbeda dengan tanggapan terhadap kecerdasan intelektual yang sudah diterima luas oleh masyarakat. Ini terjadi karena kecerdasan emosional tidak memiliki aspek yang permanen karena emosi seseorang selalu berubah. Padahal kecerdasan emosional merupakan salah satu aspek yang menunjang seseorang dalam menyikapi sesuatu.

Karena, jika konflik tidak dapat dihindari. Maka karyawan tidak akan merasa nyaman berada di lingkungan pekerjaannya, dan akan mengakibatkan stres kerja yang berkelanjutan. Rostiana (2006) menemukan bahwa kesehatan mental sebagai korelat kecerdasan emosional berkorelasi secara signifikan dengan efektivitas pengendalian konflik interpersonal. Waruwu dan Endah (2005) menemukan bahwa "*resiliensi*", yaitu kemampuan emosional seseorang untuk bangkit kembali dari tekanan hidup, belajar dan mencari elemen positif dari lingkungannya, untuk membantu kesuksesan proses beradaptasi dengan segala keadaan dan mengemban seluruh kemampuannya, walau berada dalam kondisi hidup tertekan, baik secara eksternal atau internal, dapat dikembangkan melalui dukungan dari pemikiran yang cerdas secara emosional.

B. Kerangka Konseptual

Dapat dijelaskan bahwa pengaruh kecerdasan emosional dan konflik kerja terhadap stres kerja pada bagan sebagai berikut:



Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual

Sumber : Diolah oleh peneliti

Kerangka konsep penelitian ini menggambarkan adanya pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap stres kerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Badan Kesbangpol.

Untuk meminimalisir terjadinya stres kerja, maka Pegawai Negeri Sipil di Kantor Badan Kesbangpol diharapkan dapat meningkatkan kecerdasan emosional. Sehingga konflik kerja yang terjadi dapat diatasi dengan baik.

C. Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian, yaitu:

1. Terdapat pengaruh kecerdasan emosional dan konflik kerja terhadap stres kerja pada Pegawai Negeri Sipil di Kantor Badan Kesbangpol Provinsi Sumatera Utara.

2. Terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja pada Pegawai Negeri Sipil di Kantor Badan Kesbangpol Provinsi Sumatera Utara.
3. Terdapat pengaruh konflik kerjaterhadap stres kerja pada Pegawai Negeri Sipil di Kantor Badan Kesbangpol Provinsi Sumatera Utara.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014), metode penelitian kuantitatif merupakan metode yang berlandaskan filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti populasi dan analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik yang bertujuan menguji hipotesis yang sudah ditetapkan. Jenis penelitian kuantitatif yang digunakan adalah korelasional (*expost facto*).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada pegawai negeri sipil Medan yang bertugas di kantor badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara, yang terletak di jalan Gatot Subroto No. 361. Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 3 Juli-20 Juli 2018.

C. Identifikasi Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2014), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari orang, obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pengaruh antar variabel, maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel penelitian adalah:

- i. Variabel Terikat : Stres Kerja (Y)
- ii. Variabel Bebas : Kecerdasan Emosional (X1)
: Konflik Kerja (X2)

D. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel bertujuan untuk mengarahkan variabel yang digunakan dalam penelitian agar sesuai dengan metode pengukuran yang telah dipersiapkan. Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Stres Kerja

Luthans (2006) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang. Stres kerja yang disusun berdasarkan aspek-aspek stres kerja, menurut Sheridan dan Radmacher (1992), yaitu aspek lingkungan, aspek organisasional, dan aspek individual.

2. Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan kapasitas untuk mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, untuk memotivasi diri, dan untuk mengelola emosi diri sendiri dalam hubungannya dengan orang lain (Goleman dalam Luthans, 2006). Penelitian ini menggunakan aspek-aspek menurut Goleman, (2017) berdasarkan

aspek-aspek kecerdasan emosional yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial.

3. Konflik Kerja

Giebels dan Janssen (2005) mendefinisikan konflik sebagai ketegangan yang sedang dialami individu saat menghadapi konflik. Konflik yang terjadi di tempat kerja terkait dengan psikis yang tegang dan tingkat stres yang tinggi. Penelitian ini menggunakan aspek-aspek yang diadaptasi menurut Giebels dan Janssen (2005) berdasarkan aspek-aspek konflik kerja, yaitu konflik stres, konflik tugas, dan konflik hubungan.

Tabel 3.1.
Blue Print Skala Stres Kerja

Dimensi	Indikator	Nomor Item		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
Lingkungan	Ketidakpastian lingkungan			
	Ketidakpastian teknologi			
Organisasional	Karakteristik peran			
	Karakteristik lingkungan sosial			
Individual	Karakteristik kepribadian			
	Permasalahan individu			

Tabel 3.2.
Blue Print Skala Kecerdasan Emosional

Dimensi	Indikator	Nomor Item		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
Kesadaran Diri	Mampu mengambil keputusan sendiri			
	Mempunyai tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri			
Pengaturan Diri	Mengendalikan emosi			
	Peka terhadap kata hati			
Motivasi	Optimis			
	Dorongan berprestasi			
Empati	Peka terhadap perasaan orang lain			
	Menumbuhkan hubungan saling percaya			
Keterampilan Sosial	Dapat bekerja sama			
	Dapat berkomunikasi dengan baik			

Tabel 3.3.
Blue Print Skala Konflik Kerja

Dimensi	Indikator	Nomor Item		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
Konflik Stres	Menunjukkan Permusuhan			
	Takut akan kegagalan			
Konflik Tugas	Lelah secara mental dengan pekerjaan			
	Perbedaan visi dalam pekerjaan			
Konflik Hubungan	Perbedaan dalam menentukan solusi permasalahan			
	Perselisihan pribadi			

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Dalam sebuah penelitian, populasi dan sampel merupakan faktor penting yang harus diperhatikan Hadi, (2004). Populasi adalah keseluruhan individu-individu yang merupakan objek pengambilan data Lubis, (2010). Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai negeri sipil anggota kesatuan bangsa dan politik yang berjumlah 73 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2014), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *total sampling*. Teknik ini menunjukkan bahwa dimana seluruh populasi akan digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini, yaitu sebanyak 73 orang.

F. Metode Pengumpul Data

Metode pengumpul data pada umumnya dilakukan atas dua metode, yaitu dengan pengamatan langsung dan pengamatan secara tidak langsung Lubis, (2010). Menurut Arukinto, (2004) metode (cara atau teknik) menunjuk suatu kata yang abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat dilihat penggunaannya melalui: skala, wawancara, pengamatan, ujian(tes), dokumentasi, dan lainnya. Peneliti dapat menggunakan salah satu atau gabungan, tergantung dari masalah yang dihadapi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik wawancara dan skala pada kuesioner.

1. Skala Stres Kerja

Skala stres kerja yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala yang diadaptasi dari skala stres kerja menurut Stres kerja yang disusun berdasarkan aspek-aspek stres kerja, menurut Sheridan dan Radmacher (1992), yaitu aspek lingkungan, aspek organisasional, dan aspek individual.

Tabel 3.4. Nilai *Item* Pernyataan Skala Stres Kerja

No	Pilihan Jawaban	Skor Butir <i>Favourable</i>	Skor Butir <i>Unfavourable</i>
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4
2	Tidak Setuju (TS)	2	3
3	Setuju (S)	3	2
4	Sangat Setuju (SS)	4	1

2. Skala Kecerdasan Emosional

Skala kecerdasan emosional yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala yang diadaptasi dari skala kecerdasan emosional menurut Goleman, (2017) berdasarkan aspek-aspek kecerdasan emosional yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial.

Tabel 3.5. Nilai *Item* Pernyataan Skala Kecerdasan Emosional

No	Pilihan Jawaban	Skor Butir <i>Favourable</i>	Skor Butir <i>Unfavourable</i>
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4
2	Tidak Setuju (TS)	2	3
3	Setuju (S)	3	2
4	Sangat Setuju (SS)	4	1

3. Skala Konflik Kerja

Skala konflik kerja yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala yang diadaptasi dari skala konflik kerja menurut Giebels dan Janssen (2005) berdasarkan aspek-aspek konflik kerja, yaitu konflik stres, konflik tugas, dan konflik hubungan.

Tabel 3.6. Nilai Item Pernyataan Skala Konflik Kerja

No	Pilihan Jawaban	Skor Butir <i>Favourable</i>	Skor Butir <i>Unfavourable</i>
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4
2	Tidak Setuju (TS)	2	3
3	Setuju (S)	3	2
4	Sangat Setuju (SS)	4	1

G. Uji Coba Alat Ukur

Suatu alat ukur dapat dikatakan baik apabila alat ukur tersebut valid dan reliabel.

1. Uji Validitas

Menurut Priyatno (2016), uji validitas dimaksudkan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner apakah sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin di ukur. Item yang valid ditunjukkan dengan adanya korelasi yang signifikan antara item terhadap skor total item. Untuk penentuan apakah suatu item layak digunakan atau tidak, yaitu dengan melakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total item.

Di sisi lain, Azwar mengungkapkan (dalam Priyatno 2016), bisa melakukan penilaian langsung terhadap koefisien korelasi, yaitu dengan menggunakan batas nilai korelasi 0,30. Kriteria penelitian validitas adalah:

- a. Jika nilai p (*probability*) $> 0,3$ maka aitem tersebut valid
- b. Jika nilai p (*probability*) $< 0,3$ maka aitem tersebut tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Priyatno (2016) berpendapat bahwa uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut di ulang. Metode uji reliabilitas yang sering digunakan adalah Cronbach's Alpha.

Menurut Sekaran (dalam Priyatno 2016), uji reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan yang dinyatakan valid pada uji validitas. Kriteria penentuan reliabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai Cronbach's Alpha $\alpha > 0,7$, maka item tersebut reliabel.
- b. Jika nilai Cronbach's Alpha $\alpha < 0,7$, maka item tersebut tidak reliabel

H. Uji Asumsi Klasik

Data penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan teknik statistik, dengan alasan:

1. Statistik bekerja dengan angka
2. Statistik lebih bersifat obyektif
3. Statistik bersifat universal
4. Statistik dapat digunakan untuk menduga, mengestimasi, menggeneralisasi populasi (Hadi, 2000)

Berdasarkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka tahapan analisis data pada penelitian ini antara lain:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas akan dilakukan dengan menggunakan *One Sampling Kolmogrov-Smirnov Test* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi atau $p > 0,05$ (Priyatno, 2016).

2. Uji Linieritas

Menurut Priyatno (2016), uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel secara signifikan mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Untuk uji linearitas pada SPSS digunakan *Test for Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* $< 0,05$.

I. Teknik Analisis Data

Model analisis data yang digunakan adalah model analisis regresi linear berganda. Model ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Perbedaan dengan regresi linier sederhana yaitu terletak pada jumlah variabel independennya, dimana regresi linier sederhana hanya menggunakan satu variabel independen, sedangkan regresi linier berganda menggunakan dua atau lebih variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi, persamaannya sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y : Stres Kerja

X₁ : Kecerdasan Emosional

X₂ : Konflik Kerja

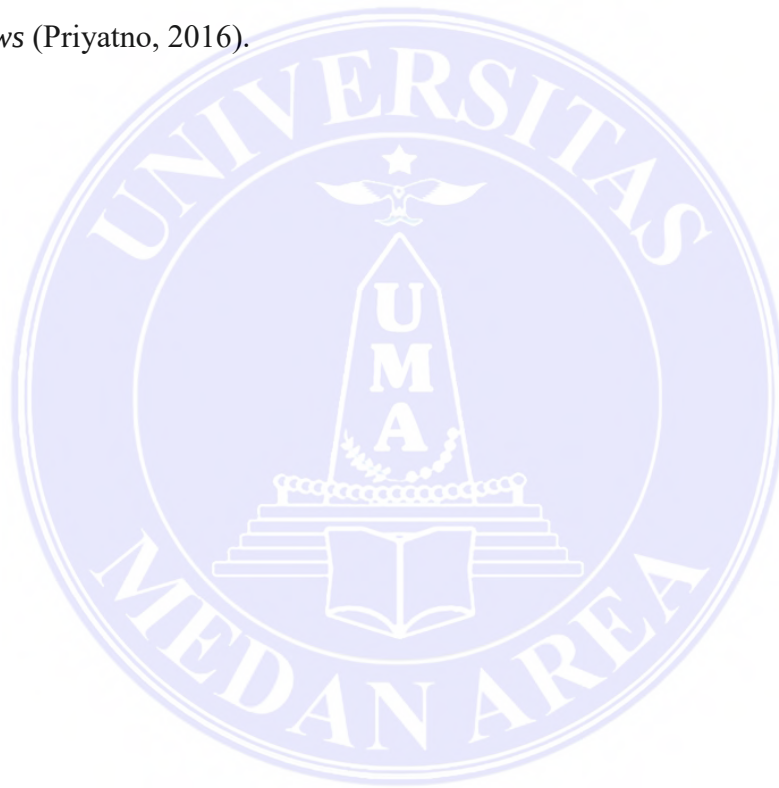
α : Koefisien Konstanta

β₁β₂ : Koefisien Regresi

e : Error

Semua perhitungan menggunakan program *SPSS version 20.00 for*

Windows (Priyatno, 2016).



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional dan konflik kerja terhadap stres kerja pada PNS di Kantor Kesbangpol Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka hipotesis mayor dalam penelitian ini yaitu terdapat pengaruh kecerdasan emosional dan konflik kerja terhadap stres kerja, dinyatakan diterima.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap stres kerja pada PNS di Kantor Kesbangpol Provinsi Sumatera Utara
3. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara konflik kerja terhadap stres kerja pada PNS di kantor Kesbangpol Provinsi Sumatera Utara
4. Hasil lain diperoleh dari penelitian ini, yakni diketahui bahwa subjek penelitian ini yaitu PNS Kantor Kesbangpol Provinsi Sumatera Utara memiliki kecerdasan emosional dalam kategori cukup, dan merasakan adanya konflik kerja yang tergolong sedang serta memiliki stres kerja yang tergolong sedang juga.

B. Saran

Sejalan dengan kesimpulan yang telah dibuat, maka berikut ini dapat diberikan beberapa saran, antara lain:

1. Saran kepada Organisasi

Melihat adanya pengaruh antara konflik kerja terhadap stres kerja pada PNS diharapkan kepada seluruh jajaran pimpinan, maupun seluruh pegawai di Kantor Badan Kesbangpol Provinsi Sumatera Utara mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif serta saling mendukung satu sama lain, sehingga masalah-masalah antar pegawai dapat diatasi, sehingga tidak lagi menjadi pemicu stress kerja.

2. Saran Kepada Subjek Penelitian

Kepada PNS diharapkan untuk lebih memiliki kontrol diri dan kontrol emosional yang lebih efektif. Sehingga dengan pola pikir yang matang akan membawa diri pada kedewasaan dalam bersikap dan menghadapi masalah. Sehingga mampu membentengi diri dari kondisi lingkungan yang sewaktu-waktu dapat menjadi pemicu munculnya stress kerja.

3. Saran kepada peneliti berikutnya

Menyadari bahwa masih banyak faktor lain yang turut mempengaruhi stres kerja, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini untuk mengkaji faktor-faktor lain tersebut, sehingga hasil penelitian ini semakin kaya dan lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- A.F Stonner, James dan Edward Freeman (eds), 1996. *Manajemen Jilid I*, terj. Alexander Sindoro. Jakarta: PT Prahallindo.
- Anuari, Rizqi, Hamidah Nayati Utami, dan Arik Prasetya, 2017. *Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja dan Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Komitmen Organisasional*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 42 No. 1.
- Arikunto, S, 2004. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Darvish, Hassan dan Ali Akbar Nasrollahi, 2011. *Studying the Relations Between Emotional Intelligence and Occupational Stress: A Case Study at Payame Noor University. Economic Series*, Vol. 1.
- Ghufron, M. Nur dan Rini Risnawita, 2016. *Teori-teori Psikologi*. Jakarta: Ar-Ruzz Media.
- Giebels dan Janssen, 2005. *Conflict stress and reduced well-being at work: The bufferig effect of third-party help*. University of Groningen, The Netherlands. Vol. 14.
- Goleman, Daniel, 2017. *Emotional Intelligence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Greenberg, Jerald dan Baroon. Robert A, 2000. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Prentice Hall.
- Han, Che dan I Gusti Salit Ketut Netra, 2014. *Pengaruh Konflik Terhadap Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan*. Jurnal Manajemen Universitas Udayana Vol. 3 No. 8.
- Hamali, Arif Yusuf, 2017. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia = Strategi Mengelola Karyawan*. Yogyakarta: Media Pressindo Group.
- Handoko, T. Hani, 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE UGM.

- Lasswell, Harold. D, 2009. *Structure an Function of Communication in Societ.* Wilbur Schramm.
- Hurlock, E. B, 1980. *Psikologi Perkembangan Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan.* Edisi 5. Jakarta: Erlangga.
- Hutagulung, Inge, 2007. *Pengembangan Kepribadian.* PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Karambut, Christien A dan Eka Afnan T. Noormijati, 2012. *Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja.* Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 10 N0. 3.
- Keith, Davis dan New Strom, 2000. *Perilaku Dalam Organisasi*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Luthans, Fred, 2006. *Perilaku Organisasi, Edisi Sepuluh.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mulyadi, Deddy dan Veithzal Rivai, 2009. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Priyatno, Duwi, 2016. *SPSS Handbook.* Yogyakarta: MediaKom.
- Rivai, Veithzal & Ella Jauvani Sagala, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Edisi Kedua. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen, 2008. *Perilaku Organisasi.* Edisi Terjemahan. Jakarta: Salemba Group.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A Judge, 2008. *Organizational Behavior Tenth Edition (Perilaku Organisasi Edisi ke Sepuluh)*, Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Salemba Empat.
- Rostiana, 2006. *Hubungan Antara Keterlibatan Kerja dengan Burnout pada Guru SD: Studi Kasus pada Sekolah Dasar Yayasan X Jakarta.* Fakultas Psikologi Universitas Tarumanegara.
- Sheridan, CL & Radmadcher, S.A. 1992. *Health Psychology: Challenging The Biomedics Model*, Canada: John Willey and Sons.

- Siagian, Sondang P, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Slocum J. W dan Hellriegel D, 2007. *Fundamentals of Organizational Behaviour*. California: Melissa S. Acuna.
- Sopiah, 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Waruwu, F.E dan Endah, S.R, 2005. *Gambaran Faktor Pelindung Resiliensi di Sekolah Dasar: Studi Deskriptif Terhadap 6 Sekolah Dasar Negeri di Jakarta Pusat*. Fakultas Psikologi Universitas Tarumanegara.
- Yulaineu, Desi Wulandari, dan Moh. Mukeri Warso, 2017. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja Melalui Efikasi Diri: Studi Kasus Pada Sekolah Luar Biasa Negeri Semarang*. Jurnal Manajemen Universitas Pandanaran Semarang.



DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data-data berikut sesuai dengan keadaan diri bapak/ibu:

1. Nama :
2. Jenis kelamin : L/P

SKALA 1

NO	PERNYATAAN	JAWABAN PERNYATAAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa tidak didukung oleh keluarga				
2.	Lingkungan pekerjaan di perusahaan memberikan kenyamanan bagi karyawannya				
3.	Saya merasa mempunyai ketergantungan dalam pelaksanaan tugas				
4.	Saya sering mengalami konflik dalam menjalankan tugas karena tidak adanya pembagian kerja yang jelas				
5.	Tugas pekerjaan saya sering kali menyebabkan kelelahan fisik				
6.	Saya tidak yakin dengan kualitas pekerjaan saya				
7.	Karyawan selalu menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu				
8.	Peralatan kerja tidak memadai, sehingga menghambat pekerjaan				
9.	Saya dituntut untuk melakukan pekerjaan dengan cepat dan tepat				
10.	Saya tidak merasa tertekan dengan adanya persaingan promosi di lingkungan kerja				
11.	Ada suasana persahabatan diantara karyawan yang satu dengan karyawan yang lainnya				
12.	Saya cenderung menunda-nunda pekerjaan				
13.	Norma/aturan di perusahaan berlaku sebagaimana seharusnya				
14.	Kondisi kerja tidak mendukung dalam melaksanakan pekerjaan				
15.	Karyawan diikutsertakan dalam berbagai kegiatan di perusahaan				
16.	Prosedur pekerjaan di dalam perusahaan kurang jelas				
17.	Saya adalah orang yang memprioritaskan kepentingan perusahaan daripada kepentingan pribadi				
18.	Seringkali saya merasa kesulitan untuk memahami perasaan orang lain				

DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data-data berikut sesuai dengan keadaan diri bapak/ibu:

1. Nama :
2. Jenis kelamin : L/P

SKALA 2

NO	PERNYATAAN	JAWABAN PERNYATAAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya berusaha membina hubungan baik dengan karyawan lain				
2.	Saya mudah menyerah dalam menyelesaikan tuntutan pekerjaan				
3.	Saya dapat mengetahui emosi, serta kelebihan dan kekurangan yang saya miliki				
4.	Jika pendapat saya tidak di terima, maka saya akan tetap mempertahankannya				
5.	Saya tidak mudah menyerah sebelum menyelesaikan tuntutan pekerjaan				
6.	Atasan kurang memberikan semangat kepada para karyawan				
7.	Saya dapat mengetahui bahwa orang yang saya hadapi sedang tidak enak hatinya				
8.	Seringkali saya merasa kesulitan untuk memahami perasaan orang lain				
9.	Rekan kerja seringkali curhat kepada saya mengenai persoalan yang mereka hadapi				
10.	Saya sering merasa cemas, ketika menjalankan tugas				
11.	Saya dapat memahami penyebab timbulnya emosi dalam diri saya				
12.	Saya merasa tertekan dengan adanya persaingan promosi di lingkungan kerja				
13.	Saya merasa senang ketika menjalankan tugas				
14.	Saya tidak menikmati semua aktivitas yang saya jalani sehari-hari				
15.	Saya mampu memotivasi dan memberikan dorongan untuk selalu maju kepada karyawan lainnya				
16.	Saya meragukan kemampuan yang saya miliki				
17.	Di beberapoa kesempatan, rekan kerja mengeluhkan pekerjaan kepada saya				

18.	Saya tidak peduli, jika rekan saya sedang mengalami kesulitan kerja				
19.	Saya dapat bekerja sama dengan tim kerja saya				
20.	Saya tidak mau mendengar kritikan kerja dari orang lain				
21.	Saya selalu introspeksi diri				
22.	Saya cenderung pesimis, jika diberikan tugas sebagai ketua tim kelompok				
23.	Saya menjalankan tugas dengan tulus dan ikhlas				
24.	Saya tidak peduli respon orang lain tentang perilaku yang telah saya lakukan				
25.	Semangat kerja saya tergolong tinggi dibanding rekan-rekan kerja saya lainnya				
26.	Saya selalu mengacuhkan reward yang diberikan oleh pimpinan				
27.	Saya kerap ikut menangis ketika teman saya mendapat musibah atau sedang kesusahan				
28.	Saya mengacuhkan omongan orang tentang kehidupan saya				
29.	Saya selalu demokrasi dalam hal pekerjaan				
30.	Jika menurut saya keputusan itu benar, saya akan tetap melaksanakannya walaupun rekan kerja saya tidak menyetujuinya				

DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data-data berikut sesuai dengan keadaan diri bapak/ibu:

1. Nama :
2. Jenis kelamin : L/P

SKALA 3

NO	PERNYATAAN	JAWABAN PERNYATAAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Karyawan mempunyai kebebasan untuk menentukan cara kerja mereka				
2.	Atasan kurang memberikan semangat kepada karyawannya				
3.	Saya merasa senang ketika diberikan tanggung jawab dari atasan dalam memimpin rekan kerja				
4.	Saya merasa belum ada strategi motivasi yang tepat dari atasan				
5.	Menurut teman saya, saya termasuk orang mudah akrab dengan siapa saja				
6.	Antara kepentingan keluarga dan kepentingan pekerjaan membuat saya konflik				
7.	Ketika gagal dalam pemilihan strategi kerja, saya akan mencoba dengan strategi lainnya				
8.	Tuntutan dari institusi kerja membua saya tertekan				
9.	Beban kerja yang tinggi tetap membuat saya termotivasi untuk bekerja lebih baik				
10.	Saya tidak mempunyai waktu luang untuk keluarga ditengah padatnya jadwal				
11.	Saya mampu bernegosiasi dengan baik				
12.	Sering terjadi kesalahpahaman antara rekan kerja				
13.	Saya mampu bekerja, baik secara individual maupun secara kelompok				
14.	Perbedaan status dan jabatan menciptakan hubungan yang tidak harmonis				
15.	Saya dapat menyelesaikan seluruh pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan				
16.	Beban tugas pekerjaan di perusahaan terlalu banyak				
17.	Saya merasa terdapat koordinasi kerja yang baik di kantor				
18.	Cara kerja karyawan didikte oleh atasan				

SKALA STRES KERJA

Variabel	Aspek	Indikator	Item	
			Fav	Unfav
Stres Kerja	Aspek Lingkungan	Kondisi global yang terjadi di masyarakat	1. Lingkungan pekerjaan di perusahaan memberikan kenyamanan bagi karyawannya 2. Karyawan selalu menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu 3. Norma/aturan di perusahaan berlaku sebagaimana seharusnya	1. Saya merasa tidak didukung oleh keluarga 2. Peralatan kerja tidak memadai, sehingga menghambat pekerjaan 3. Kondisi kerja tidak mendukung dalam melaksanakan pekerjaan
	Aspek Organisasi	Kondisi-kondisi organisasi yang mampu menimbulkan stres kerja: karakteristik peran, karakteristik lingkungan, karakteristik sosial, dll	1. Saya merasa mempunyai ketergantungan dalam pelaksanaan tugas 2. Saya dituntut untuk melakukan pekerjaan dengan cepat dan tepat 3. Karyawan diikutsertakan dalam berbagai kegiatan di perusahaan	1. Saya sering mengalami konflik dalam menjalankan tugas karena tidak adanya pembagian kerja yang jelas 2. Saya tidak merasa tertekan dengan adanya persaingan promosi di lingkungan kerja 3. Prosedur pekerjaan di dalam perusahaan kurang jelas
	Aspek Individual	Semua hal yang terdapat dalam kehidupan pribadi individual di luar pekerjaan	1. Tugas pekerjaan saya sering kali menyebabkan kelelahan fisik 2. Ada suasana persahabatan diantara karyawan yang satu dengan karyawan yang lainnya 3. Saya adalah orang yang memprioritaskan kepentingan perusahaan daripada kepentingan pribadi	1. Saya tidak yakin dengan kualitas pekerjaan saya 2. Saya cenderung menunda-nunda pekerjaan 3. Seringkali saya merasa kesulitan untuk memahami perasaan orang lain

SKALA KECERDASAN EMOSIONAL

Variabel	Aspek	Indikator	Item	
			Fav	Unfav
Kecerdasan Emosional	Kesadaran Diri	Mampu mengambil keputusan sendiri, mempunyai tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri	1. Saya berusaha membina hubungan baik dengan karyawan lainnya 2. Saya dapat memahami penyebab timbulnya emosi dalam diri saya 3. Saya selalu introspeksi diri	1. Saya mudah menyerah dalam menyelesaikan tuntutan pekerjaan 2. Saya merasa tertekan dengan adanya persaingan promosi di lingkungan kerja 3. Saya cenderung pesimis, jika diberikan tugas sebagai ketua tim kelompok
	Pengaturan Diri	Mengendalikan emosi, peka terhadap kata hati	1. Saya dapat mengetahui emosi, serta kelebihan dan kekurangan yang saya miliki 2. Saya merasa senang ketika menjalankan tugas 3. Saya menjalankan tugas dengan tulus dan ikhlas	1. Jika pendapat saya tidak di terima, maka saya akan tetap mempertahankannya 2. Saya tidak menikmati semua aktivitas yang saya jalani sehari-hari 3. Saya tidak peduli respon orang lain tentang perilaku yang telah saya lakukan
	Motivasi	Optimis, dorongan berpredtasi	1. Saya tidak mudah menyerah sebelum menyelesaikan tuntutan pekerjaan 2. Saya mampu memotivasi dan memberikan dorongan untuk selalu maju kepada karyawan lainnya 3. Semangat kerja saya tergolong tinggi dibanding rekan-rekan kerja saya lainnya	1. Atasan kurang memberikan semangat kepada para karyawan 2. Saya meragukan kemampuan yang saya miliki 3. Saya selalu mengacuhkan reward yang diberikan oleh pimpinan

	Empati	Peka terhadap perasaan orang lain, menumbuhkan hubungan saling percaya	1. Saya dapat mengetahui bahwa orang yang saya hadapi sedang tidak enak hatinya 2. Di beberapoa kesempatan, rekan kerja mengeluhkan pekerjaan kepada saya 3. Saya kerap ikut menangis ketika teman saya mendapat musibah atau sedang kesusahan	1. Seringkali saya merasa kesulitan untuk memahami perasaan orang lain 2. Saya tidak peduli, jika rekan saya sedang mengalami kesulitan kerja 3. Saya mengacuhkan omongan orang tentang kehidupan saya
	Keterampilan Sosial	Dapat bekerja sama, dapat berkomunikasi dengan baik	1. Rekan kerja seringkali curhat kepada saya mengenai persoalan yang mereka hadapi 2. Saya dapat bekerja sama dengan tim kerja saya 3. Saya selalu demokrasi dalam hal pekerjaan	1. Saya sering merasa cemas, ketika menjalankan tugas 2. Saya tidak mau mendengar kritikan kerja dari orang lain 3. Jika menurut saya keputusan itu benar, saya akan tetap melaksanakannya walaupun rekan kerja saya tidak menyetujuinya

SKALA KONFLIK KERJA

Variabel	Aspek	Indikator	Item	
			Fav	Unfav
Konflik Kerja	Konflik Stres	Menunjukkan permusuhan, takut akan kegagalan	1. Karyawan mempunyai kebebasan untuk menentukan cara kerja mereka 2. Ketika gagal dalam pemilihan strategi kerja, saya akan mencoba dengan strategi lainnya 3. Saya mampu bekerja, baik secara individual maupun secara kelompok	1. Atasan kurang memberikan semangat kepada karyawannya 2. Tuntutan dari institusi kerja membua saya tertekan 3. Perbedaan status dan jabatan menciptakan hubungan yang tidak harmonis
	Konflik Tugas	Lelah secara mental dengan pekerjaan, perbedaan visi dalam pekerjaan	1. Saya merasa senang ketika diberikan tanggung jawab dari atasan dalam memimpin rekan kerja 2. Beban kerja yang tinggi tetap membuat saya termotivasi untuk bekerja lebih baik 3. Saya dapat menyelesaikan seluruh pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan	1. Saya merasa belum ada strategi motivasi yang tepat dari atasan 2. Saya tidak mempunyai waktu luang untuk keluarga ditengah padatnya jadwal 3. Beban tugas pekerjaan di perusahaan terlalu banyak
	Konflik Hubungan	Perbedaan dalam menentukan solusi permasalahan, dan perselisihan pribadi	1. Menurut teman saya, saya termasuk orang mudah akrab dengan siapa saja 2. Saya mampu bernegosiasi dengan baik 3. Saya merasa terdapat koordinasi kerja yang baik di kantor	1. Antara kepentingan keluarga dan kepentingan pekerjaan membuat saya konflik 2. Sering terjadi kesalahpahaman antara rekan kerja 3. Cara kerja karyawan didikte oleh atasan

UjiNormalitas

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=SK_y KE_x1 KK_x2

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
SK_y	73	47.34	7.103	33	69
KE_x1	73	75.27	11.238	50	97
KK_x2	73	45.95	6.515	29	58

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	SK_y	KE_x1	KK_x2
N	73	73	73
Normal Parameters ^a			
Mean	47.34	75.27	45.95
Std. Deviation	7.103	11.238	6.515
Most Extreme Differences			
Absolute	.080	.084	.119
Positive	.080	.046	.080
Negative	-.045	-.084	-.119
Kolmogorov-Smirnov Z	.680	.718	1.015
Asymp. Sig. (2-tailed)	.745	.681	.254
a. Test distribution is Normal.			

UjiLinieritas

MEANS TABLES=SK_y BY KE_x1 KK_x2
/CELLS MEAN COUNT STDDEV

/STATISTICS LINEARITY.

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
SK_y * KE_x1	73	89.0%	9	11.0%	82	100.0%
SK_y * KK_x2	73	89.0%	9	11.0%	82	100.0%

SK_y * KE_x1

Report

SK_y

KE_x1	Mean	N	Std. Deviation
50	69.00	1	.
51	66.00	1	.
54	51.50	2	9.192
56	43.00	1	.
57	45.00	1	.
59	57.50	2	.707
60	57.00	1	.
62	51.67	3	9.292
63	53.00	1	.
64	52.00	1	.
65	52.00	1	.
66	52.00	1	.
67	52.00	2	.000
69	51.00	2	.000
70	55.00	2	5.657
72	49.00	3	1.732
73	49.75	4	2.872
74	43.67	3	7.506

75	45.00	3	3.464
76	46.25	4	1.258
77	46.00	1	.
78	46.20	5	1.304
79	49.50	2	7.778
80	48.67	3	8.083
81	44.50	2	.707
82	51.00	1	.
83	42.50	2	.707
84	40.00	4	3.916
86	41.00	1	.
87	43.25	4	5.965
88	39.00	1	.
89	39.00	1	.
91	49.00	1	.
93	36.50	2	.707
94	50.00	1	.
95	38.50	2	6.364
97	33.00	1	.
Total	47.34	73	7.103

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
SK_y * KE_x1	Between Groups	(Combined)	2777.888	36	77.164	3.251	.000
		Linearity	1685.566	1	1685.566	71.009	.000
		Deviation from Linearity	1092.322	35	31.209	1.315	.209
	Within Groups		854.550	36	23.737		
	Total		3632.438	72			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
SK_y * KE_x1	-.681	.464	.874	.765

SK_y * KK_x2

Report

SK_y			
KK_x2	Mean	N	Std. Deviation
29	33.00	1	.
30	34.00	1	.
33	35.00	1	.
34	35.00	1	.
35	51.00	1	.
36	46.00	3	2.646
37	39.00	1	.
38	52.00	1	.
39	41.67	3	1.155
40	40.00	2	1.414
41	48.00	1	.
42	46.00	4	3.559
43	46.50	4	3.786
44	44.00	4	1.414
45	46.50	2	2.121
46	43.33	6	5.279
47	47.00	3	.000
48	51.50	2	7.778
49	49.00	7	3.786
50	48.29	7	7.521
51	49.50	6	4.848
52	51.00	5	6.042
54	42.00	1	.
55	58.00	1	.
56	58.00	2	.000

57	59.00	1	.
58	67.50	2	2.121
Total	47.34	73	7.103

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
SK_y *	Between	(Combined)	2629.010	26	101.116	4.635	.000
KK_x2	Groups	Linearity	1580.098	1	1580.098	72.436	.000
		Deviation from Linearity	1048.911	25	41.956	1.923	.027
	Within Groups		1003.429	46	21.814		
	Total		3632.438	72			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
SK_y * KK_x2	.660	.435	.851	.724

Analisis Regresi Berganda

REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT SK_y
/METHOD=ENTER KE_x1 KK_x2
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)

```

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SK_y	47.34	7.103	73
KE_x1	75.27	11.238	73
KK_x2	45.95	6.515	73

Correlations

		SK_y	KE_x1	KK_x2
Pearson Correlation	SK_y	1.000	-.681	.660
	KE_x1	-.681	1.000	-.345
	KK_x2	.660	-.345	1.000
Sig. (1-tailed)	SK_y	.	.000	.000
	KE_x1	.000	.	.001
	KK_x2	.000	.001	.
N	SK_y	73	73	73
	KE_x1	73	73	73
	KK_x2	73	73	73

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KK_x2, KE_x1 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: SK_y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.818 ^a	.668	.659	4.148	.668	70.544	2	70	.000

a. Predictors: (Constant), KK_x2, KE_x1

b. Dependent Variable: SK_y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2427.862	2	1213.931	70.544	.000 ^a
	Residual	1204.577	70	17.208		
	Total	3632.438	72			

a. Predictors: (Constant), KK_x2, KE_x1

b. Dependent Variable: SK_y

Coefficients^a

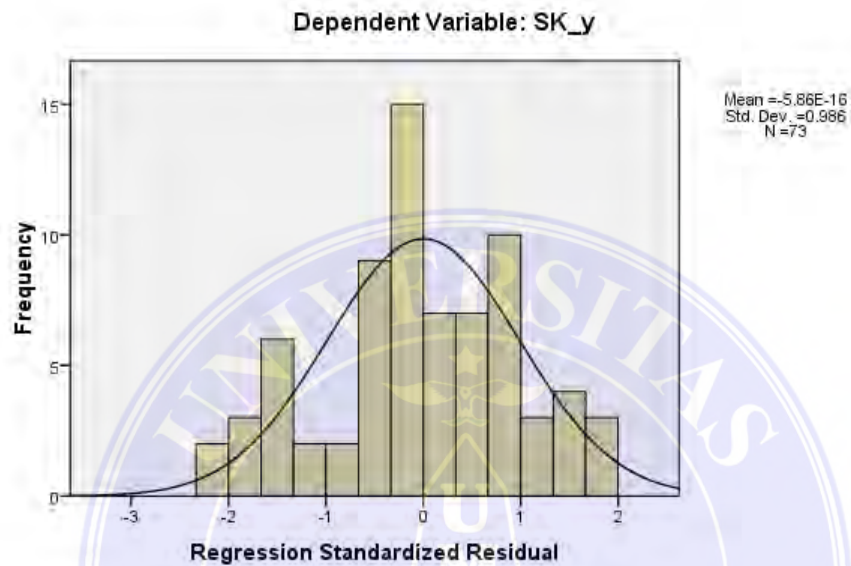
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	47.705	5.896		8.090	.000					
	KE_x1	-.325	.046	-.515	-7.019	.000	-.681	-.643	-.483	.881	1.136
	KK_x2	.525	.080	.482	6.568	.000	.660	.617	.452	.881	1.136

a. Dependent Variable:

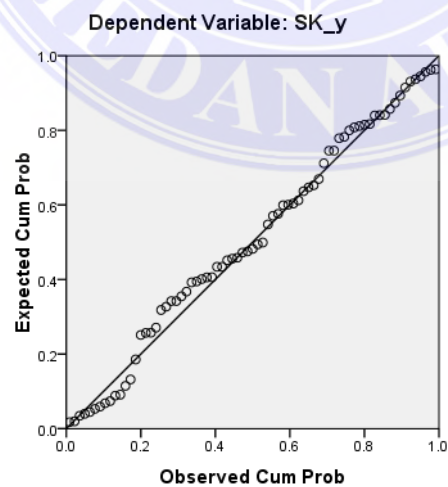
SK_y

Charts

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

