

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini perkembangan dan perubahan dalam hal segala bidang ini sangatlah cepat. Dampak dari perkembangan ini adalah persaingan yang sangat ketat. Sehingga bagi pelaku organisasi, diperlukan adaptasi yang cepat juga agar segala hal yang direncanakan lancar terlaksana. Salah satu yang perlu di adaptasi yaitu dalam segi SDM atau Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting bagi suatu organisasi.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu amunisi yang terpenting bagi organisasi dalam upaya mencapai tujuannya. Sumber daya manusia memegang peranan penting karena, sumber daya manusia merupakan faktor produksi dari organisasi atau perusahaan yang dapat mengatur sumber produksi lainnya dalam menjalankan tujuan perusahaan. Dengan kata lain sumber daya manusia memiliki tanggung jawab dalam mengatur sumber daya lainnya dalam perusahaan.

Salah satu strategi yang diperlukan adalah Manajemen sumber daya manusia, manajemen sumber daya manusia (MSDM) sangat dibutuhkan untuk mengatur keberadaan sumber daya manusia pada suatu perusahaan. Manajemen sumber daya manusia memiliki peraan perencanaan, perorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu, (Husein dalam Sumarsono, 2003 : 16).

Kecerdasan Emosional adalah salah satu hal harus dimiliki oleh seorang karyawan sebagai sumber daya perusahaan. Menurut teori Goleman (2002:513-514), Kecerdasan emosional meliputi sikap kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial akan melatih kemampuan auditor yaitu kemampuan untuk menyadari emosi dirinya (kesadaran diri) dan mengelola perasaannya dalam hal ini mampu mengendalikan dorongan, mampu memotivasi diri dalam keadaan frustrasi, kesanggupan untuk tegar, mengatur suasana hati yang reaktif serta mampu berempati dan mempunyai keterampilan sosial dengan orang lain.

Kecerdasan emosional sangat diperlukan oleh pegawai agar dapat mengatasi stres. Kecerdasan emosional dapat mengatasi masalah karena dapat mengatur emosi diri sendiri sehingga mudah menyelesaikan masalah. Pada penelitian Karambut (2012) kecerdasan emosi sangat berpengaruh dalam dunia kerja karena kecerdasan emosional memungkinkan pegawai untuk mengelola emosinya dengan baik sehingga membawa pegawai tersebut bekerja secara tepat dan efektif untuk mencapai sasaran dan tujuan perusahaan/organisasi.

Tingkat kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu karyawan/pegawai dalam mengatasi konflik secara tepat dan menciptakan kondisi kerja yang baik sedangkan kecerdasan emosional yang rendah akan berdampak buruk karena karyawan kurang dapat pengambilan keputusan dan tidak bisa menghadapi konflik secara tepat. Goleman (2012 : 14) juga mengutarakan, kecakapan emosional juga meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri dan memiliki daya tahan ketika menghadapi rintangan, mampu mengendalikan impuls dan tidak cepat merasa puas, mampu mengatur suasana hati dan mampu

mengelola kecemasan agar tidak mengganggu kemampuan berpikir, mampu berempati serta berharap. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional akan dapat mengendalikan diri sendiri, mengontrol diri sehingga dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik dan membantu kegiatan kinerja perusahaan lebih lancar.

Sedangkan jika seorang karyawan gagal mengatur emosionalnya dan dirinya dalam menyelesaikan tugasnya akan berdampak pada beberapa hal. Salah satunya adalah stres kerja. Stres kerja merupakan sebuah fenomena yang hampir tidak bisa dihindari dalam kehidupan kerja. Salah satu faktor yang menjadi penyebab stres karyawan adalah lingkungan kerja yang memiliki risiko tinggi. Menurut Robbins (2014) stres berpengaruh terhadap prestasi atau kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan kurva hubungan terbalik antara stres kerja dengan kinerja karyawan. Logika yang mendasari terbalik itu adalah bahwa stres pada tingkat rendah sampai dengan sedang merangsang tubuh dan mengakibatkan kemampuan untuk berkreasi. Pada saat itu individu sering melakukan tugasnya dengan lebih baik, lebih insentif, atau lebih cepat. Tetapi bila stres itu lebih banyak akan mengakibatkan kinerja menjadi rendah atau menurun.

Selain itu sebagian orang menganggap tugas dan tanggung jawabnya sebagai beban sehingga dapat menimbulkan stres. Ketegangan kerja dan keterasingan kerja bisa menyebabkan timbulnya stress pada karyawan.

Hal lain yang dapat menghambat selesainya suatu pekerjaan yaitu konflik kerja yang terjadi dalam organisasi atau perusahaan. Konflik kerja dapat terjadi jika pekerjaan yang saling berkaitan tidak dikerjakan dengan baik, selain itu hubungan yang tidak baik antar rekan kerja atau salah paham antar atasan dan bawahan yang membuat bawahan selalu merasa tertindas dan berada di zona tidak

nyaman dan juga dapat membuat pekerja merasa tertekan. Menurut teori Husien (2010:39), konflik adalah sesuatu perselisihan atau perjuangan di antara dua pihak yang ditandai dengan menunjukkan permusuhan secara terbuka dan/atau mengganggu dengan sengaja pencapaian tujuan pihak yang menjadi lawannya.

Sedangkan dalam suatu organisasi atau perusahaan, konflik kerja biasanya terjadi jika ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok-kelompok yang timbul karena adanya kenyataan mereka harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja, atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi (Veithzal, 2014: 718). Konflik di dalam perusahaan harus bisa ditangani dengan baik, karena perbedaan status dan karena nilai-nilai atau persepsi yang berbeda dapat mengakibatkan mangkirnya karyawan yang merasa pada kondisi tertekan.

Konsekuensi dari tertekannya kondisi karyawan sering kali memunculkan stress dalam bekerja, sehingga hal tersebut dapat berpengaruh pada prestasi dan kinerja karyawan yang bersangkutan.

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai.

Menurut Mangkunegara (2011:67), kinerja (job performance) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai secara individu akan mempengaruhi kinerja perusahaan secara

keseluruhan. Semakin tinggi kinerja pegawai, maka semakin tinggi pula kinerja dari perusahaan tempat dimana pegawai tersebut bekerja. Menurut Sedarmayanti (2013:260), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan.

Hasibuan (2002 : 94) menyatakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang berdasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja.

Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan, yang dikaitkan dalam kenaikan produktivitas kinerja karyawan. penilaian kinerja karyawan merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dengan perusahaan atau departemen. Dukungan dari tiap manajemen yang berupa pengarahan, dukungan sumber daya seperti, memberikan peralatan yang memadai sebagai sarana untuk memudahkan pencapaian tujuan yang ingin dicapai dalam pendampingan, bimbingan, pelatihan serta pengembangan akan lebih baik mempermudah penilaian kinerja yang obyektif. Untuk dapat penilaian kinerja harus benar-benar diukur secara obyektif yaitu dengan cara yang sesungguhnya atau mengevaluasi perilaku yang mencerminkan keberhasilan pelaksanaan pekerjaan. Penilaian kinerja yang

obyektif akan memberikan feed back yang tepat terhadap perubahan perilaku ke arah peningkatan produktivitas kinerja yang diharapkan (Hidayanti, dkk, 2008).

Permasalahan mengenai kinerja karyawan merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen sebuah organisasi, karena itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor-faktor yang dapat mengetahui kinerja karyawan tersebut akan manajemen perusahaan atau departemen dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan agar sesuai harapan (Habibah, 2001).

Kondisi ekstrim seperti ini biasanya dijumpai di banyak pengaturan pekerjaan seperti manufaktur baja dan besi, pabrik kaca, pertambangan, tekstil, keramik, pengalengan makanan, dan pekerjaan luar ruangan (Chan et al., 2012).

Perusahaan di hadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kualitas karyawan demi mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Peningkatan kinerja karyawan menjadi perhatian pihak manajemen perusahaan, salah satunya adalah PDAM Tirta Mahottama Klungkung. Perusahaan yang yang beralamat pusat di JL. Gusti Ngurah Rai, Semarapura Tengah, Kec. Klungkung, Kabupaten Klungkung, Bali. Perusahaan ini merupakan perusahaan daerah yang bergerak di bidang menyelenggarakan Pengelolaan Air Minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan, dan pelayanan umum.

Kualitas kinerja karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung ini cukup rendah. Rendahnya kinerja karyawan ini diduga karena masih adanya masyarakat yang datang ke instansi untuk mengeluhkan pelayanan

PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung yang kurang baik seperti masih kerap terjadinya kebocoran pipa yang tidak teratasi dengan cepat, lambatnya pemasangan sambungan air baru dan lain sebagainya. Sehingga dapat dikatakan bahwa masih kurang dan lainnya pengecekan pegawai dibidang terkait ke lapangan.

Untuk mencapai kualitas kinerja yang baik ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti kecerdasan emosional dari setiap individu karyawan, kurangnya pengendalian diri karyawan dapat menyebabkan terjadinya perselisihan antar karyawan karena adanya perbedaan pendapat dan lain sebagainya yang akan dapat menimbulkan rasa kurang nyaman di lingkungan kerja. Oleh sebab adanya rasa kurang nyaman tersebut maka dapat menurunkan kinerja karyawan.

Stres kerja juga dapat memicu terjadinya penurunan kinerja karyawan. Banyak pakar yang menyatakan bahwa hampir seluruh karyawan mengalami stres kerja. Salah satu faktor penyebab terjadinya stres kerja itu sendiri adalah adanya beban kerja yang berlebih. Beban kerja yang berlebih ini dapat memicu ketegangan kerja sehingga apa yang dikerjakan akan kurang maksimal.

Konflik kerja merupakan faktor yang sering disebut-sebut sebagai penyebab terjadinya penurunan kinerja karyawan. Konflik sendiri merupakan suatu keadaan yang tidak jarang di temui dalam sebuah perusahaan atau organisasi, terjadinya konflik bisa disebabkan oleh perbedaan pendapat antar individu. Adanya konflik dalam lingkungan kerja dapat menimbulkan rasa ketidaknyamanan dalam bekerja.

Dari uraian di atas, mengingat pentingnya kecerdasan emosional, konflik dan stress kerja dalam proses kerja suatu perusahaan maka penulis ingin

melakukan penelitian yang berjudul “PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, STRES KERJA, DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA MAHOTTAMA KABUPATEN KLUNGKUNG”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena yang telah digambarkan secara singkat yang berdasarkan teori-teori, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung?
2. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung?
3. Apakah konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung?
4. Apakah kecerdasan emosional, stres kerja dan konflik kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung?

1.3 Tujuan penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung.

2. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung.
3. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung.
4. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, stres kerja, dan konflik kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik langsung maupun tidak langsung bagi

1.4.1 Manfaat Teoritis.

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh dibangku kuliah khususnya Sumber Daya Manusia dan sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.

2. Bagi Universitas

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan bacaan dan menambah koleksi perpustakaan serta refrensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah yang terkait terutama yang

berhubungan dengan pengaruh kecerdasan emosional, stres kerja, dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

1.4.2 Manfaat Empiris

1. Bagi Perusahaan

Manfaat yang dapat diambil oleh PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung adalah sebagai bahan pertimbangan atau masukan kepada organisasi dalam mengelola kinerja sehingga visi dan misi organisasi dapat tercapai.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Goal Setting Theory

Goal Setting Theory ini mula-mula dikemukakan oleh Locke (1968). Teori ini mengemukakan bahwa dua cognitions yaitu values dan intentions (atau tujuan) sangat menentukan perilaku seseorang. Berdasarkan teori ini suatu individu menentukan tujuan atas perilakunya di masa depan dan tujuan tersebut akan mempengaruhi perilaku orang tersebut. Disamping itu, teori ini juga menunjukkan adanya keterkaitan antara sasaran dan kinerja. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu komit dengan sasaran tertentu, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya.

Goal setting theory juga merupakan bagian dari teori motivasi. Teori ini menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen tujuan tinggi akan mempengaruhi kinerja manajerial. Adanya tujuan individu menentukan seberapa besar usaha yang akan dilakukannya, semakin tinggi komitmen karyawan terhadap tujuannya akan mendorong karyawan tersebut untuk melakukan usaha yang lebih keras dalam mencapai tujuan tersebut. Menurut Locke dan Latham (2002) tujuan memiliki pengaruh yang luas pada perilaku karyawan dan kinerja dalam organisasi dan praktik manajemen.

Goal setting theory berasumsi bahwa ada hubungan langsung antara tujuan yang spesifik dan terukur dengan kinerja. Temuan utama dari goal setting

theory adalah bahwa individu yang diberi tujuan yang spesifik dan sulit tapi dapat dicapai memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan orang-orang yang menerima tujuan yang mudah dan kurang spesifik atau tidak ada tujuan sama sekali. Pada saat yang sama, seseorang juga harus memiliki kemampuan yang cukup dalam menerima tujuan yang ditetapkan dan menerima umpan balik yang berkaitan dengan kinerja (Latham, 2003).

Sebuah tujuan agar efektif, dibutuhkan ringkasan umpan balik yang mengungkapkan kemajuan manajer dalam mencapai tujuan (Locke dan Latham, 2002). Jika mereka tidak tahu bagaimana kemajuannya, akan sulit bagi mereka untuk menyesuaikan tingkat atau arah usaha dalam menyesuaikan strategi kinerja untuk mencocokkan apa yang diperlukan dalam mencapai tujuan. Terkait penetapan tujuan juga diperlukan keterlibatan dalam perencanaan untuk mengembangkan strategi yang akan dilakukan dalam pencapaian tujuan. Adanya kompetensi pegawai dalam penetapan tujuan anggaran akan menciptakan kecukupan informasi yang memungkinkan pegawai untuk memperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai tujuan anggaran sehingga nantinya dapat mengurangi ambiguitas dalam melakukan pekerjaan mereka.

2.1.2 Kecerdasan Emosional

Istilah kecerdasan emosional mengandung dua suku kata, yakni “emosi” dan “kecerdasan”. Kecerdasan secara harfiah dapat diartikan sebagai tingkat kecemerlangan seseorang, dan emosi sebagai gejala yang multidimensional sebagai unjuk dari tingkat perasaan yang subyektif. Emosi juga diartikan respon biologis dan psikologis yang menggerakkan badan kita pada suatu reaksi tertentu.

Kecerdasan emosi adalah kecakapan hasil belajar yang menghasilkan hasil kinerja yang menonjol. Inti kecakapan ini adalah dua kemampuan yaitu empati, adalah dapat memahami perasaan orang lain dan keterampilan sosial adalah mampu mengelola perasaan orang lain dengan baik.

Kecerdasan emosi adalah penerimaan, pengintepretasian, pemberian reaksi dari seseorang ke orang lain. Hal senada diungkapkan Carmichael yang menyatakan kecerdasan emosi adalah proses spesifik dari kecerdasan informasi yang meliputi kemampuan untuk memunculkan dan mengekspresikan emosi diri sendiri kepada orang lain, pengaturan emosi (controlling), serta penggunaan emosi untuk mencapai tujuan.

Kecerdasan adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan dan mengambil keputusan yang terbaik dalam suatu permasalahan dengan melihat dari kondisi ideal suatu kebenaran atas dasar pembelajaran pengalaman dan penyesuaian lingkungan. Menurut Gardner dalam Rose (2002:58) mengemukakan bahwa kecerdasan adalah kemampuan untuk memecahkan masalah atau menciptakan suatu produk yang memiliki nilai dalam satu latar belakang budaya atau lebih. Sedangkan Super dan Cites dalam Dalyono (2009:183) mengemukakan definisi kecerdasan sebagai kemampuan menyesuaikan diri terhadap lingkungan disekitar atau belajar dari sebuah pengalaman. Hal ini menunjukkan bahwa manusia hidup dan berinteraksi di dalam lingkungannya yang komplek.

Menurut Goleman (2012:411) emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak biasanya emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar dan dari dalam individu.

Emosi adalah perasaan tertentu yang berkecenderungan dan dialami seseorang serta berpengaruh pada kehidupan manusia. Emosi memang sering dikategorikan sebagai sesuatu yang negatif.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia edisi ketiga, kecerdasan Emosional adalah kecerdasan yang berkenaan dengan hati dan kepedulian antar sesama manusia, makhluk lain dan alam sekitar. (Pusat Bahasa Depdiknas, 2009:209).

Kecerdasan emosional menjadikan seseorang mampu mengelola emosi dan mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain. Termasuk di antaranya kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan mengelola emosi pribadi, dan kemampuan berinteraksi sosial.

Mulyasari (2018) mengemukakan hasil penelitiannya membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosional maka akan semakin baik pula kinerja pegawai. Sebaliknya, semakin rendah kecerdasan emosional yang dilakukan maka akan semakin rendah pula kinerja karyawan PDAM Tirta Mahottama Kabupaten Klungkung.

2.1.3 Indikator Kecerdasan Emosional

Lima Dasar Kemampuan dalam Teori Kecerdasan Emosi Menurut Daniel Goleman Adapun terdapat 5 (lima) Indikator yang akan digunakan mengukur kecerdasan Emosional menurut Daniel Goleman (2009) yakni :

a. Mengenali emosi diri

Mengenali emosi diri sendiri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Kemampuan ini merupakan

dasar dari kecerdasan emosional, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri. Kesadaran diri membuat kita lebih waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati, bila kurang waspada maka individu menjadi mudah larut dalam aliran emosi dan dikuasai oleh emosi. Kesadaran diri memang belum menjamin penguasaan emosi, namun merupakan salah satu prasyarat penting untuk mengendalikan emosi sehingga individu mudah menguasai emosi.

b. Mengelola emosi

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu. Menjaga agar emosi yang merisaukan tetap terkendali merupakan kunci menuju kesejahteraan emosi. Emosi berlebihan, yang meningkat dengan intensitas terlampaui lama akan mengoyak kestabilan kita. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang ditimbulkannya serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

c. Memotivasi diri sendiri

Meraih Prestasi harus dilalui dengan dimilikinya motivasi dalam diri individu, yang berarti memiliki ketekunan untuk menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati, serta mempunyai perasaan motivasi yang positif, yaitu antusiasisme, gairah, optimis dan keyakinan diri.

d. Mengenal emosi orang lain

Kemampuan untuk mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Menurut Goleman kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan kemampuan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.

e. Membina hubungan

Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar sesama. Keterampilan dalam berkomunikasi merupakan kemampuan dasar dalam keberhasilan membina hubungan. Terkadang manusia sulit untuk mendapatkan apa yang diinginkannya dan sulit juga memahami keinginan serta kemauan orang lain.

UNMAS DENPASAR

2.1.4 Stres Kerja

Secara umum stres sering diartikan sebagai kondisi tegang yang tidak menyenangkan, karena seseorang secara subjektif merasa ada sesuatu yang membebani. Menurut Robbins (2006) stres kerja karyawan adalah kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakteristikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka.

Menurut Adi (2000), stres dapat bersifat positif maupun negatif. Stres yang bersifat positif disebut —eustress‖ yakni mendorong manusia untuk lebih dapat berprestasi, lebih 6 tertantang untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapinya, sebaiknya stress yang berlebihan dan bersifat merugikan atau negatif —distress‖ menimbulkan berbagai macam gejala yang umumnya merugikan kinerja karyawan. Gejala-gejala “distress” antara lain adalah gairah kerja menurun, sering membolos atau tidak masuk kerja, tekanan darah tinggi, gangguan pada alat pencernaan, dan lain sebagainya yang dipublikasikan dalam jurnalnya yang menunjukan bahwa stress kerja yang sangat tinggi berakibat negatif terhadap kinerja. Hal ini didukung dengan penelitian Rosidah (2003) dalam temuannya, menunjukan ada korelasi negatif antara stress kerja dengan kinerja pada karyawan, yang berarti semakin tinggi stress kerja maka akan semakin rendah kinerja karyawan.

2.1.5 Indikator Stres Kerja

Indikator Stres Kerja Jin et al., (2017) menuturkan indikator untuk stres kerja ada 4(empat), disebutkan sebagai berikut:

a. Kekhawatiran

Adalah takut terhadap suatu hal yang belum diketahui dengan pasti dalam pekerjaan. Perasaan khawatir dialami oleh pekerja yang dikarenakan karena banyak faktor dari dalam pekerjaan tersebut.

b. Gelisah

Perasaan tidak tenteram yang dirasakan oleh pekerja saat melaksanakan tugas pekerjaan yang dia kerjakan. Biasanya dikarenakan tugas yang terlalu beresiko.

c. Tekanan

Suatu perasaan tertekan dari seorang pekerja yang dirasakan saat dia melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dilakukan. Bisa disebabkan oleh pekerjaan itu sendiri.

d. Frustrasi

Rasa kecewa akibat kegagalan di dalam mengerjakan sesuatu atau akibat tidak berhasil dalam mencapai suatu tujuan. Ini biasanya dikarenakan kurang puas terhadap pekerjaan tersebut.

e. Beban kerja yang dirasakan terlalu berat

Pegawai sering diberi pekerjaan yang melebihi dari kemampuannya dalam bekerja sehingga beban kerja juga perlu diperhatikan.

UNMAS DENPASAR

2.1.6 Konflik Kerja

Setiap saat konflik dapat saja muncul, baik antar individu maupun antar kelompok dalam suatu organisasi. Banyak pengertian tentang konflik kerja yang dapat diberikan oleh para ahli untuk merumuskan suatu teori tentang konflik kerja itu sendiri. Hal ini tergantung pada sudut pandang yang digunakan dan persepsi para ahli tersebut tentang konflik kerja. Menurut Rivai (2011), konflik kerja adalah ketidak sesuaian antara dua atau lebih anggota atau kelompok dalam

suatu organisasi atau perusahaan yang harus membagi sumber daya yang terbatas karena mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, dan nilai yang berbeda.

Robbins (2014), mengemukakan bahwa konflik adalah sebuah proses yang dimulai ketika suatu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negative, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. Menurut Hasibuan (2011) bahwa konflik adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan. Konflik akan menimbulkan ketegangan, konfrontasi, perkelahian dan frustasi jika tidak dapat diselesaikan

Robbins dalam Wikipedia (1996:431) menyatakan konflik dalam organisasi disebut dengan The Conflict Paradox, yaitu pandangan bahwa disisi lain konflik dianggap dapat meningkatkan kinerja kelompok, tapi disisi lain kebanyakan kelompok dan organisasi berusaha untuk meminimalisasi konflik. Pandangan ini dibagi menjadi tiga bagian antara lain:

- a. Pandangan tradisional (the traditional view) Pandangan ini menyatakan bahwa konflik itu buruk, sesuatu yang negatif, merugikan dan harus dihindari. Konflik ini merupakan suatu hasil disfungsi akibat komunikasi yang buruk, kurang kepercayaan, keterbukaan diantara orang-orang dan kegagalan manajer untuk tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi karyawan.
- b. Pandangan hubungan manusia (the human relation view) Konflik di pandang sebagai peristiwa yang wajar dalam semua kelompok dan organisasi karena konflik itu tidak terelakan, aliran hubungan antar manusia, serta merasionalkan eksistensinya sehingga tidak dapat dihilangkan dan bahkan ada kalanya bermanfaat pada kinerja individu atau kelompok ataupun

organisasi. Jadi kemungkinan konflik ialah hal yang wajar dan tidak terelakan dalam setiap kelompok, suatu peristiwa alamiah dalam kelompok maupun organisasi.

- c. Pandangan interaksionis (the intraction view) Konflik di pandang bahwa kelompok yang kooperatif, tenang damai dan serasi cenderung menjadi apatis, stress, tidak tanggap terhadap kebutuhan maupun inovasi. Oleh karena itu sumbangan utama dalam pendekatan ini mendorong pemimpin kelompok untuk mempertahankan suatu tingkat minimal berkelanjutan dari suatu konflik sehingga cukup membuat kelompok itu tetap semangat, kritis diri dan kreatif. Konflik bukan hanya sesuatu pandangan yang positif dalam sebuah kelompok, tetapi mutlak perlu bagi sebuah kelompok agar bekerja secara efektif.

2.1.7 Sebab-sebab timbulnya konflik

Sebab-sebab Timbulnya Konflik Suatu konflik dapat terjadi karena masing-masing pihak atau salah satu pihak merasa dirugikan. Kerugian ini bukan hanya bersifat material tetapi dapat juga bersifat non material. Untuk mencegah konflik, maka pertama-tama kita harus mempelajari sebab-sebab yang dapat menimbulkan konflik tersebut.

Nitisemito (1982:212) sebab-sebab timbulnya konflik antara lain:

- a. Perbedaan pendapat Suatu konflik dapat terjadi karena perbedaan pendapat. Di mana masingmasing pihak merasa dirinyalah yang paling benar. Bila perbedaan pendapat ini cukup tajam, maka dapat menimbulkan rasa yang

kurang enak, ketegangan dan sebagainya. Hal-hal seperti ini dapat menimbulkan konflik.

- b. Salah paham Salah paham juga merupakan salah satu hal yang dapat menimbulkan konflik. Misalnya tindakan seseorang mungkin tujuannya baik, tetapi oleh pihak lain tindakan dianggap merugikan. Bagi yang merasa dirugikan menimbulkan rasa yang kurang enak, kurang simpati atau justru kebencian.
- c. Salah satu atau kedua belah pihak merasa dirugikan Tindakan salah satu mungkin dianggap merugikan yang lain, atau masing-masing merasa dirugikan oleh pihak yang lain. Sudah barang tentu seseorang yang dirugikan merasa merasa kurang enak, kurang simpati atau malahan benci.
- d. Perasaan yang terlalu sensitif mungkin tindakan seseorang adalah wajar, tetapi oleh pihak lain hal ini dianggap merugikan. Jadi kalau dilihat dari sudut hukum atau etika yang berlaku, sebenarnya tindakan ini tidak termasuk perbuatan yang salah. Meskipun demikian karena pihak lain terlalu sensitif perasaannya, hal ini tetap dianggap merugikan, sehingga dapat menimbulkan konflik.`

Handoko (2009:345) konflik biasanya timbul dalam organisasi sebagai hasil adanya masalah masalah komunikasi, hubungan pribadi, atau struktur organisasi. Penyebab konflik tersebut diantaranya:

- a. Komunikasi Salah pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang sulit dimengerti, atau informasi yang mendua dan tidak lengkap serta gaya individu manajer yang tidak konsisten.

- b. Struktur Pertarungan kekuasaan antar departemen dengan kepentingan-kepentingan atau sistem penilaian yang bertentangan, persaingan untuk memperebutkan sumber daya - sumber daya yang terbatas atau saling ketergantungan dua atau lebih kelompok - kelompok kegiatan kerja untuk mencapai tujuan mereka.
- c. Pribadi Ketidaksesuaian tujuan atau nilai - nilai sosial pribadi karyawan dengan perilaku yang diperankan pada jabatan mereka dan perbedaan dalam nilainilai atau persepsi.

2.1.8 Indikator Konflik

Menurut Fitriana (2013:192) indikator konflik kerja adalah sebagai berikut:

- a. Kesalahan komunikasi

Apabila seseorang atau lebih menerima informasi yang berbeda atau tidak sama dengan sumber informasi sehingga terjadi perbedaan mendasar dalam mempersepsikan isi dari persepsi tersebut.

- b. Perbedaan tujuan

Apabila seseorang atau lebih memiliki ketidaksamaan dalam memandang tujuan-tujuan yang hendak dicapai sehingga terjadi pertentangan dalam menyikapi tujuan-tujuan tersebut.

- c. Perbedaan dalam penilaian atau persepsi

Perbedaan dalam penilaian antara anggota dalam suatu organisasi, seringkali disertai oleh perbedaan-perbedaan dalam sikap, ketidaksesuaian nilai, persepsi, yang juga dapat menimbulkan konflik kerja.

d. Interdependensi aktivitas kerja

Terdapat adanya interdependensi kerja, apabila seseorang atau lebih saling tergantung satu sama lain dalam menyelesaikan tugas mereka masing-masing. Konflik akan terjadi apabila seseorang dari mereka diberi tugas secara berlebihan dan apabila salah seorang karyawan atau lebih harus menunggu atau menggantungkan pekerjaannya kepada karyawan lain.

e. Kesalahan dalam afeksi

Apabila seseorang memperlakukan rekan kerjanya menjadi tidak nyaman dalam bekerja, terutama dalam hal perasaan atau suasana hatinya.

Berdasarkan indikator konflik di atas, dalam penelitian ini menggunakan indikator dari Fitriana (2013:192) yaitu sebagai berikut:

- a. Kesalahan komunikasi.
- b. Perbedaan tujuan.
- c. Perbedaan dalam penilaian atau persepsi.
- d. Interdependensi aktivitas kerja.
- e. Kesalahan dalam afeksi

2.1.9 Kinerja

Perusahaan dapat dikatakan berhasil apabila kinerja sumber daya manusia berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Menurut Sandy (2015:11), kinerja merupakan sebuah prestasi yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan pekerjaan yang telah diberikan. Sedangkan menurut Sutrisno (2016:151) kinerja atau

prestasi kerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang berdasarkan tingkah laku kerjanya dalam menjalankan aktivitas dalam bekerja.

Keberhasilan ataupun kegagalan dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sangat berhubungan dengan kinerja karyawan, pencapaian kinerja dalam organisasi merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Mangkunegara (2016:9) yang berpendapat kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Robbin (2016:260) mendefinisikan kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan pencapaian hasil karyawan dalam suatu proses melaksanakan tugasnya dengan sesuai tanggung jawab yang diberikan. Dengan meningkatkan kinerja karyawan akan membawa dampak yang positif bagi perusahaan, sehingga karyawan memiliki tingkat kinerja yang baik dan optimal untuk membantu mewujudkan tujuan perusahaan.

2.1.10 Indikator Kinerja

Menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapain kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah: Kualitas Kerja; Kuantitas; Ketepatan Waktu; Efektifitas; Kemandirian.

1) Kualitas Kerja

Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan (Robbins, 2016: 260). Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.

2) Kuantitas Kerja

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan (Robbin, 2016: 260). Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan.

3) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain (Robbins, 2016: 261). Kinerja Karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas karyawan tersebut.

4) Efektifitas

Efektifitas disini merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam menggunakan sumber daya (Robbins, 2016: 261). Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh karyawan.

5) Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas (Robbins, 2016: 261). Kinerja karyawan itu meningkat atau menurun dapat dilihat dari kualitas kerja karyawan, kuantitas kerja karyawan, ketepatan waktu karyawan dalam bekerja disegala aspek, efektifitas dan kemandirian karyawan dalam bekerja. Artinya karyawan yang mandiri, yaitu karyawan ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas.

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

1. Witrisanti dan sukarta (2019) melakukan penelitian dengan judul pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual pemilik pada kinerja UMKM di Kabupaten Gianyar dengan menggunakan 100 UMKM sebagai sampel dengan jumlah 71 pernyataan, pengambilan sampel

menggunakan teknik random sederhana. berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa kecerdasan kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif pada kinerja usaha kecil menengah di kabupaten Gianyar, apabila kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual meningkat maka kinerja usaha mikro kecil menengah di kabupaten Gianyar juga akan mengalami peningkatan.

2. Mulyasari (2018) melakukan penelitian dengan judul pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja pegawai dengan subjek penelitian adalah pegawai penyuluh badan keluarga berencana dan pemberdayaan perempuan (BKBPP) Kabupaten Garut. Alat pengumpulan data menggunakan teknik observasi dengan objek penelitiannya adalah kecerdasan Emosional (x_1), dan Kompetensi (x_2) serta Kinerja Pegawai (y). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 237 Pegawai dengan hasil kecerdasan Emosional dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin baik kecerdasan emosional dan kompetensi maka semakin meningkat pula kinerja pada Penyuluh Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (BKBPP) Kabupaten Garut.
3. Hasibuan (2019) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Intelektual dan etika profesi terhadap kinerja auditor pada kantor akuntan publik Jakarta timur. Pengumpulan data dilakukan melalui kuisioner dengan populasi sebanyak 70 orang dan menggunakan 49 sample, yang dikumpulkan terhadap auditor junior maupun senior yang tersebar di kantor akuntan public Jakarta timur yang terdaftar pada otoritas jasa keuangan. Dengan hasil penelitian menyimpulkan bahwa faktor kecerdasan emosional,

kecerdasan intelektual dan etika profesi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja auditor.

4. Ika Wuri Kistanti (2013) dengan judul penelitian “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Coca-Cola Amatil Indonesia Distributor Yogyakarta”. Berdasarkan penelitian tersebut secara parsial variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan, sedangkan secara parsial variabel stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan, serta dalam uji F menyimpulkan bahwa variabel lingkungan kerja dan stres kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti lingkungan kerja dan stres kerja sebagai variabel independen serta kinerja sebagai variabel dependen, selain itu persamaan menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.
5. Dewi Dwi Safitri (2014) dengan judul penelitian “Pengaruh Stres Kerja terhadap Prestasi Kerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening Pada PT. Asuransi Bina Dana Arta Cabang Kelapa Gading”. Berdasarkan penelitian tersebut, stres kerja yang meliputi stres kerja individu, organisasi, dan diluar organisasi, berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja secara simultan. Hal tersebut dibuktikan dengan angka signifikansi yang didapatkan yaitu 0,001 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Besarnya pengaruh stres kerja yang terdiri dari stres kerja 8 individu, organisasi dan diluar organisasi terhadap prestasi kerja karyawan secara simultan sebesar 44,4% dan 55,6% yang lainnya dipengaruhi oleh faktor lain diluar stres kerja. Selain itu, stres

kerja yang terdiri dari stres kerja individu organisasi, dan diluar organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan secara simultan. Hal tersebut dibuktikan dengan angka signifikansi yaitu 0,016 lebih kecil dari signifikansi 0,05. Besarnya pengaruh stres kerja (individu, organisasi, diluar organisasi) terhadap kepuasan kerja secara simultan sebesar 32,2% dan 67,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain diluar stres kerja. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, yakni kepuasan kerja berpengaruh sebesar 53,8% terhadap kinerja karyawan dan 46,2% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain diluar kepuasan kerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel stres kerja sebagai variabel independen dan kinerja sebagai variabel dependen, serta kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah adanya tambahan variabel lingkungan kerja sebagai variabel independen.

6. Prasetyo Aji Nugroho (2015) dengan judul penelitian “Peran Mediasi Motivasi Kerja pada Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Satu Bintang Jakarta”. Berdasarkan penelitian tersebut, menjelaskan bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial maupun secara simultan, serta kepuasan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan. Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel stres kerja sebagai variabel independen, serta kinerja sebagai variabel dependen, serta menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan dalam penelitian

ini adalah, saudara Prasetyo Aji menggunakan variabel motivasi sebagai mediasi dan kepuasan kerja sebagai variabel independen.

7. Menurut skripsi Hulaifah Gaffar (2012) melakukan penelitian mengenai stres kerja dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makasar” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor individual dan faktor organisasi secara bersama-sama mempengaruhi kinerja Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) TBK Kantor Wilayah Makasar, sebesar 76,5%. Faktor yang paling berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah X Makasar adalah faktor organisasi sebesar 58,5%.
8. Menurut skripsi Ira Nurul Retniningasih (2014) dalam penelitian ini yang berjudul Pengaruh Rotasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada BMT Giri Muria Kudus” penelitian ini berkesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel rotasi kerja terhadap kinerja karyawan pada BMT Giri Muria Kudus secara parsial, karena nilai variabel rotasi kerja $t_{hitung} 5,385 > t_{tabel} 2,011$ dengan nilai sig. Sebesar 0,000 atau 0,0% < 5%. Ada pengaruh signifikan antara variabel lingkungan kerja, terhadap kinerja karyawan di BMT Giri Muria Kudus secara parsial, karena nilai variabel rotasi kerja t_{hitung} sebesar 4,424 > $t_{tabel} 2,011$ dengan nilai sig sebesar 0,000 atau 0,0%. Ada pengaruh signifikan antara variabel stres kerja, terhadap kinerja karyawan di BMT Giri Muria Kudus secara parsial, karena nilai variabel rotasi kerja t_{hitung} sebesar -2,595 < -2,011 dengan nilai sig sebesar =0,013 atau 1,3% F tabel sebesar 2,798, Probabilitas signifikansi SPSS (P-value) = 0,000 atau 0,0% < 5%. Keempat

variabel tersebut mampu memberi dampak atau kontribusi terhadap kinerja karyawan sebesar 72,4%.

9. Menurut skripsi Dwi Ika Puspita Sari (2007) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Wilayah Departemen Agama Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mempunyai kesimpulan ada pengaruh positif dan signifikan antar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan, adanya stres kerja para karyawan merasa perlu meningkatkan segala kemampuannya untuk berprestasi tinggi, variabel stres kerja mempunyai pengaruh 46,6% terhadap kinerja karyawan di kantor Wilayah Departemen Agama Propinsi Yogyakarta sedangkan 53,4% adalah pengaruh dari variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti kompensasi, motivasi dan lain-lain.

