

**Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kecerdasan Emosional
Sebagai Variabel Intervening di PT PAJITEX**

SKRIPSI



Oleh :

Nama : Bakhrul Ulum Fahri

Nomor Mahasiswa : 11311270

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2019

**Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kecerdasan Emosional
Sebagai Variabel Intervening di PT PAJITEX**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar

Sarjana jenjang Strata-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia



Oleh :

Nama : Bakhrul Ulum Fahri

Nomor Mahasiswa : 11311270

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 11 Januari 2019

Penulis,

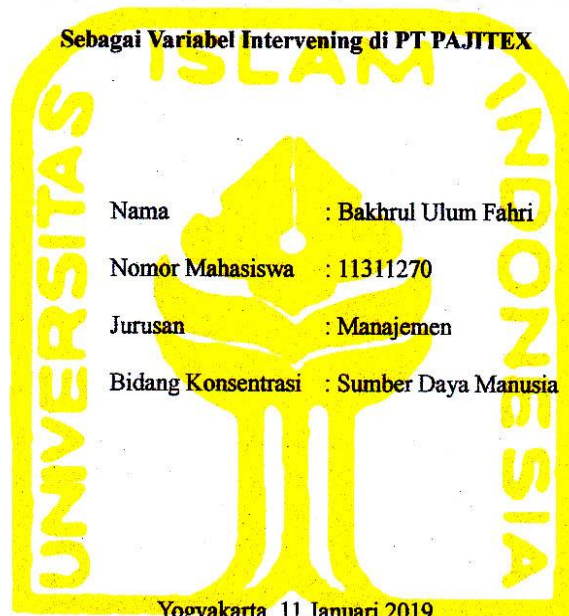


Bakhrul Ulum Fahri

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kecerdasan Emosional

Sebagai Variabel Intervening di PT PAJTTEX



Nama : Bakhrul Ulum Fahri
Nomor Mahasiswa : 11311270
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Yogyakarta, 11 Januari 2019

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

Suhartini Dra. M.Si.

11-1-2019
Ace
Gop utz Rujher

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PT PAJITEX**

Disusun Oleh : **BAKHRUL ULUM FAHRI**

Nomor Mahasiswa : **11311270**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Rabu, tanggal: 13 Februari 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Suhartini, Dra., M.Si.

Penguji : Andriyastuti Suratman, SE., MM.



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

**THE EFFECT OF WORK STRESS ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH
EMOTIONAL INTELLIGENCE AS AN INTERVERNING VARIABLE IN
PT. PAJITEX**

Bakhrul Ulum Fahri

**Department of Management, Faculty of Economics, Islamic University of Indonesia
ulumfachri@gmail.com**

ABSTRACT

This research was conducted to evaluate the effect of work stress on employee performance mediated by emotional intelligence. The population of this study was all PT Pajitex employees totaling 1700 with a sample of 100 employees. This research method uses a questionnaire, The hypothesis proposed, tested statistically using Path Analysis Analysis techniques (path analysis) to test the relationship of the three variables. All statistical calculations of this study used the SPSS 20.0 program.

The study found that 1) there is a partially significant influence between work stress on employee performance and emotional intelligence. 2) there is a simultaneous significant influence between work stress on employee performance and emotional intelligence. 3) there is a significant effect of emotional intelligence on employee performance. 4) it is proven that the indirect effect of work stress is greater on employee performance through emotional intelligence compared to the direct effect of work stress on employee performance.

Keywords: *work stress, work load, role conflict, and role ambiguity, emotional intelligence, performance*

**PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
KECERDASAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL INTERVERNING PADA
PT.PAJITEX**

Bakhrul Ulum Fahri

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

ulumfachri@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kecerdasan emosional. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Pajitex yang berjumlah 1.700 dengan sampel 100 karyawan. Metode penelitian ini menggunakan kuesioner. Hipotesis yang diajukan, diuji secara statistik dengan menggunakan teknik Analisis *Path Analysis* (analisis jalur) untuk menguji hubungan ketiga variabel. Semua perhitungan statistik penelitian ini menggunakan program SPSS 20.0

Penelitian menemukan bahwa 1) terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara stres kerja terhadap kinerja karyawan dan kecerdasan emosional. 2) terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara stress kerja terhadap kinerja karyawan dan kecerdasan emosional. 3) ada pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. 4) terbukti lebih besar pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional dibandingkan dengan pengaruh langsung stres kerjater hadap kinerja karyawan.

Kata kunci : *stres kerja, beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran, kecerdasan emosional, kinerja*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr wb.

Alhamdulillah segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan besar umat Islam Rasul Nabi Muhammad SAW.

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Judul skripsi yang penulis ajukan adalah “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Intervening di PT PAJITEX”.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari berbagai bantuan dan dukungan dari beberapa pihak dan penulis ingin mengucapkan kepada pihak tersebut diantaranya:

1. Ibu Suhartini Dra. M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, memberikan kesempatan, dan memberikan kritik kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Samuri dan ibu Farkhah yang selalu memotivasi dan doanya tak pernah putus. Mas Saebani dan Mba Syami serta keluarga besar yang saya sayangi dan membuat saya semangat menyelesaikan skripsi.
3. Ibnu Aziz, Ali Mustajab dan Yasinta yang membantu penulis dalam merapikan penulisan skripsi ini.
4. Semua pihak yang tidak sempat disebutkan namun telah membantu penulis

dalam penyusunan skripsi ini.

Demikian kata pengantar yang ingin penulis sampaikan, semoga dengan adanya penulian skripsi ini dapat menjadi referensi dan ilmu bahan bacaan untuk mahasiswa ataupun masyarakat luas. Terimakasih.

Wassalamu'alaikum wrb.

Yogyakarta, 11 Januari 2019

Penulis,

Bakhrul Ulum Fahri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	23
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	23
2.2.2 Kinerja	23

2.2.2.1 Pengertian Kinerja	23
2.2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	24
2.2.2.3 Indikator Kinerja	25
2.2.3 Stres Kerja	26
2.2.3.1 Pengertian Stres Kerja	26
2.2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan	26
2.2.3.3 Dimensi-Dimensi Stres Kerja	28
2.2.4 Kecerdasan Emosional	29
2.2.4.1 Pengertian Kecerdasan Emosional	29
2.2.4.2 Dimensi Kecerdasan Emosional	31
2.3 Hubungan Antar Variabel	35
2.3.1 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	35
2.3.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kecerdasan Emosional	36
2.3.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja	37
2.4 Kerangka Pemikiran	38
2.5 Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Pendekatan Penelitian	40
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	41
3.2.1 Variabel Penelitian	41
3.2.2 Definisi Operasional	41
3.2.2.1 Stres Kerja	41
3.2.2.2 Kecerdasan Emosional	43
3.2.2.3 Kinerja	45

3.3 Populasi dan Sampel	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data	47
3.5 Metode Pengumpulan Data	48
3.6 Uji Instrumen Penelitian	49
3.6.1 Uji Validitas	49
3.6.2 Uji Reabilitas	50
3.7 Metode Analisis Data	51
3.7.1 Analisis Deskriptif	51
3.7.2 Analisis Regresi Tahap 1	51
3.7.3 Analisis Regresi Tahap 2	52
3.7.4 Analisis Regresi Tahap 3	52
3.7.5 Analisis Jalur	53
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	58
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	61
4.2.1 Hasil Uji Validitas	61
4.2.2 Hasil Uji Reabilitas	63
4.3 Analisis Deskriptif	63
4.3.1 Analisis Karakteristik Responden	63
4.3.2 Penilaian Responden terhadap Variabel Penelitian	66
4.4 Analisis Statistik	71
4.4.1 Pengaruh Beban Kerja, Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kecerdasan Emosional	72
4.4.2 Pengaruh Beban Kerja, Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap	

Kinerja Karyawan	74
4.4.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan	76
4.4.4 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kecerdasan Emosional	77
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	79
4.5.1 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	79
4.5.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kecerdasan Emosional	82
4.5.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja	83
4.5.4 Pengaruh Tidak Langsung Stres Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kecerdasan Emosional	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
4.1 Kesimpulan	86
4.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya	19
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4.2 Hasil Uji Reabilitas	63
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	64
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	65
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	66
Tabel 4.7 Variabel Beban Kerja (X1)	67
Tabel 4.8 Variabel Konflik Peran (X2)	68
Tabel 4.9 Variabel Ambiguitas Peran (X3)	69
Tabel 4.10 Variabel Kecerdasan Emosional (Z)	69
Tabel 4.11 Deskriptif Kinerja Karyawan	70
Tabel 4.12 Hasil Regresi Linier Berganda	72
Tabel 4.13 Hasil Regresi Linier Berganda	74
Tabel 4.14 Hasil Regresi Linier Berganda	76
Tabel 4.15 Hasil Analisis Jalur	78
Tabel 4.16 Rekapitulasi hasil Uji Hipotesis	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penilaian Kinerja	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 3.1 Analisis Jalur	54
Gambar 4.1 Diagram Jalur	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Peneletian	94
Lampiran 2 Tabulasi Data Mentah	102
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kinerja	117
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Beban Kerja	118
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Konflik Peran	119
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Ambiguitas Peran	120
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kecerdasan Emosional	121
Lampiran 8 Profil Responden	122
Lampiran 9 Persamaan Model 1	123
Lampiran 10 Persamaan Model 2	124
Lampiran 11 Persamaan Model 3	125
Lampiran 12 Surat Izin Penelitian	127
Lampiran 13 Biodata Peneliti	128

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset paling berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena manusialah yang merupakan satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Dengan demikian, unsur sumber daya manusia merupakan faktor kunci yang harus dipertahankan suatu organisasi sejalan dengan tuntutan yang senantiasa dihadapi organisasi untuk menjawab setiap tantangan yang ada. Oleh karena itu, upaya untuk mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas merupakan langkah utama organisasi. Salah satu bentuk dari kualitas sumber daya manusia tercermin dari kinerja karyawan. Untuk dapat mencapai kualitas tersebut, maka perusahaan harus mampu meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, sumber daya manusia perlu dikelola dengan baik untuk meningkatkan kinerja (Riana & Agatha, 2016:1).

Dalam rangka mencapai kinerja karyawan yang efektif dan efisien maka seorang karyawan harus bekerja keras. Pekerjaan yang banyak dan berat dari atasan bisa menyebabkan stress kerja, apalagi belum selesai pekerjaan yang lama, tetapi ditambah lagi dengan pekerjaan yang baru (Julvia, 2013:59). Karyawan yang cenderung stres kerja akan merasakan frustrasi, emosional dan merasa tidak nyaman dalam bekerja, sehingga dapat memicu adanya kegagalan dalam organisasi karena dapat mengganggu satu sama lain dalam mengerjakan tugas. Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis,

yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan (Julvia, 2013:60).

Stres dapat terjadi pada setiap individu/manusia dan pada setiap waktu, karena stres merupakan bagian dari kehidupan manusia yang tidak dapat dihindarkan. Manusia akan cenderung mengalami stres apabila ia kurang mampu menyesuaikan antara keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya. Segala macam bentuk stres pada dasarnya disebabkan oleh kekurang pengertian manusia akan keterbatasan dirinya sendiri. Ketidak mampuan untuk melawan keterbatasannya inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stres. Stres kerja yang dialami oleh karyawan tentunya akan merugikan organisasi yang bersangkutan karena kinerja yang dihasilkan menurun, tingkat absensi tinggi serta *turnover* yang tinggi yang pada akhirnya menyebabkan biaya yang bertambah besar. Setiap orang di manapun ia berada dalam suatu organisasi, dapat berperan sebagai sumber penyebab stres bagi orang lain. Mengelola stres diri sendiri berarti mengendalikan diri sendiri dalam kehidupan (Astianto & Suprihadi, 2014:2)

Masalah stres kerja di dalam organisasi menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan. Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya. Namun demikian tenaga kerja tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah. Kurang baik berfungsinya peran, yang merupakan pembangkit stres yaitu meliputi konflik peran dan ketidaksamaan peran (*role ambiguity*) (Hidayati et.al,

2008:92). Michael, Court, & Petal (2009:267) mengemukakan bahwa stres kerja terdiri dari tiga dimensi yaitu beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran. Di dalam berbagai penelitian seperti (Enshassi, El-Rayyes, & Alkilani, 2015:183; Harris & Fleming, 2017:505; Yozgat, Yurtkoru, & Bilginoglu, 2013:520) stres kerja merupakan salah satu penyebab terjadinya penurunan kinerja.

Salah satu dimensi stres kerja adalah beban kerja. Beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara jumlah pekerjaan dengan waktu. Setiap pekerja dapat bekerja secara sehat tanpa membahayakan dirinya sendiri maupun masyarakat di sekelilingnya, untuk itu perlu dilakukan upaya penyesuaian antara kapasitas kerja, beban kerja dan lingkungan kerja agar, sehingga diperoleh produktivitas kerja yang optimal (Chandra & Adriansyah, 2017 : 671). Dimensi kedua stres kerja adalah konflik peran. Apabila seseorang mengalami konflik peran yang tinggi akan mudah mengalami stres kerja ketika mengambil suatu pekerjaan, dengan konflik peran yang tinggi dirasakan oleh seorang karyawan atau pegawai akan mengakibatkan timbul perasaan cemas, takut, tegang di dalam mengambil suatu pekerjaan dan rasa cemas itu menandakan bahwa pegawai memiliki tingkat stres yang tinggi, dengan tingkat stres yang tinggi akan berdampak kepada penurunan tingkat kinerja (Yasa,2017:46). Hasil penelitian dari Harijanto *et al.*, (2013:102); Karatepe, (2013:625); Ling dan Bhatti (2014:1991) membuktikan konflik peran dapat mengurangi kinerja karyawan. Dimensi terakhir dari stres kerja adalah ambiguitas peran. Ambiguitas peran adalah keadaan ketika

informasi yang berkaitan dengan suatu peran tertentu kurang atau tidak jelas. Ambiguitas peran bisa terjadi akibat *job description* yang tidak tertulis atau tidak dijelaskan dengan rinci serta tidak adanya standar kerja yang jelas (Sindudisastra & Rustiana, 2014 : 12). Ambiguitas peran dapat meningkatkan kemungkinan seseorang menjadi merasa tidak puas dengan perannya, mengalami kecemasan, memutar balikkan fakta dan kinerjanya menurun. Ketika karyawan mengalami ambiguitas peran maka mereka akan cenderung untuk berkinerja lebih rendah (Ahmad & Taylor, 2009:900).

Stres kerja dapat diminimalisir apabila seseorang karyawan mempunyai kecerdasan emosional yang baik. Emosi berperan besar terhadap suatu tindakan bahkan dalam pengambilan keputusan “rasional”. Kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu individu dalam mengatasi konflik secara tepat dan menciptakan kondisi kerja yang menggairahkan sehingga menghasilkan prestasi kerja yang tinggi pula. Sedangkan kecerdasan emosional yang rendah akan berdampak buruk pada mereka, karena individu kurang dapat mengambil keputusan secara rasional dan tidak bisa menghadapi konflik secara tepat (Hidayati, Purwanto, & Yuwono, 2008:2).

Emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis serta serangkaian kecenderungan untuk bertindak (Goleman, 2015:411). Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memahami emosi secara akurat, menilai dan mengungkapkannya, menggunakan emosi untuk memandu proses berfikir, memahami emosi dan pengetahuan tentang emosi, serta mengelola emosi sehingga menunjang pertumbuhan emosional dan intelektual (Abdillah & Rahmat, 2017:45). Para ahli melakukan berbagai

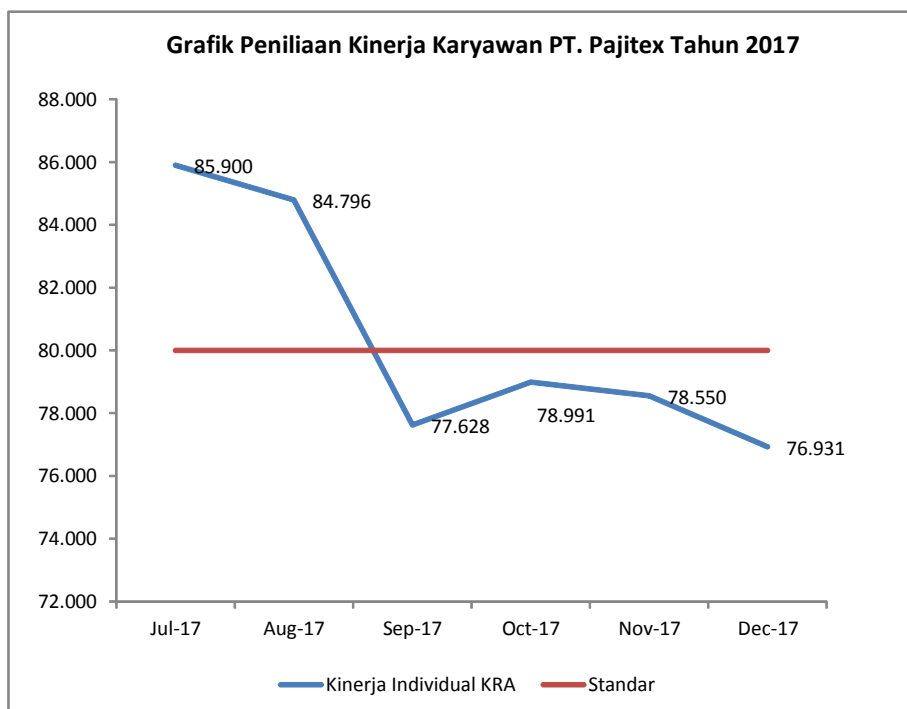
pendekatan dalam memahami tentang emosi karena emosi mempengaruhi kinerja karyawan dan perusahaan (Rangriz & Meharabi, 2010:54). Beberapa peneliti juga membuktikan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif terhadap kinerja (Dhani & Sharma, 2017:183, Asrar-ul-Haq, Anwar, & Hassan, 2017:92, Mohamad & Jais, 2016:680; Pekaar *et al.*, 2017:141).

PT Pajix merupakan salah satu perusahaan textile penghasil kain sarung yang memperhatikan tingkat kinerja karyawan mereka. PT Panggung Jaya Indah Textile (PT PAJITEX) merupakan perusahaan yang bergerak di industri sarung tenun. Perusahaan yang berdiri sejak tahun 1989 ini memiliki visi dan misi untuk menjadi produsen sarung tenun yang unggul dalam motif dan warna, serta melestarikan budaya bangsa. Sarung Mangga merupakan salah satu sarung tenun produksi PT PAJITEX. Sarung Mangga terinspirasi dari budaya Indonesia yang beragam dan kaya akan nilai seni, menghadirkan desain yang mewah serta memiliki ciri khas budaya nusantara. Produk Sarung Mangga senantiasa menampilkan keindahan dan keanggunan bagi para pemakainya.

Selain dipasarkan di wilayah Indonesia yang meliputi Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Bali & Nusa Tenggara, sejak 1992 PT Pajitex telah mengembangkan jaringan distribusinya hingga ke luar negeri dengan negara tujuan Malaysia, Thailand, Timur Tengah serta beberapa negara Afrika. Dengan menjadi perusahaan eksportir, maka tuntutan akan produk juga semakin tinggi. Hal ini berdampak pada tekanan yang dialami karyawan sehingga dapat menimbulkan stres kerja. Karyawan dituntut dengan jumlah pekerjaan yang telah ditargetkan dan waktu yang dibatasi. Ketika mendekati masa deadline, maka karyawan sering mengalami stres, akibat tuntutan pekerjaan tersebut.

Fenomena yang lain menunjukkan bahwa kinerja karyawan di PT. Pajitex belum sesuai yang diharapkan. Hasil penilaian kinerja pada PT. Pajitex dengan sistem *Key Result Area* (KRA) yang menggunakan 10 parameter penilaian kinerja seperti produksi, efisiensi, *grade weaving*, *quality finish*, *defect finish*, absensi, disiplin, *error*, *complaint* dan *waste* selama semester 2 tahun 2017 ditunjukkan pada grafik sebagai berikut:

Gambar1.1 Grafik Penilaian Kinerja



Sumber: HRD PT. Pajitex, 2017

Hasil penilaian kinerja tersebut menunjukkan bahwa kecenderungan adanya grafik penurunan kinerja PT Pajitex selama semester 2 tahun 2017. Bahkan jika dibandingkan dengan target kinerja dari perusahaan, menunjukkan bahwa sejak september 2017 sampai dengan desember 2017 kinerja individual karyawan belum sesuai dengan target yang ditetapkan perusahaan.

Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman disebut dengan *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosional. Dengan kemampuan mengelola diri sendiri yang baik maka karyawan akan mampu mengelola stres yang terjadi di lingkungan kerja. Jika dikelola dengan baik stres kerja justru sebagai motivasi bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja. Dengan demikian kecerdasan emosional merupakan variabel mediasi yang tepat dalam hubungannya stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kecerdasan Emosional sebagai Variabel Intervening pada PT.Pajitex”.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk memberikan pedoman arah penelitian dari analisis data yang dikumpulkan, maka perlu adanya perumusan masalah yang jelas. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah penelitian yang akan diajukan adalah sebagai berikut :

1. Apakah stres yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan?

3. Apakah stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran berpengaruh secara parsial terhadap kecerdasan emosional karyawan?
4. Apakah stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran berpengaruh secara simultan terhadap kecerdasan emosional karyawan?
5. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
6. Lebih besar mana antara pengaruh langsung stres kerja terhadap kinerja dengan pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap kinerja melalui kecerdasan emosional?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kecerdasan emosional karyawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kecerdasan emosional karyawan
5. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
6. Untuk mengetahui lebih besar mana antara langsung stres kerja terhadap kinerja dengan pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap kinerja melalui kecerdasan emosional.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan diadakannya pembahasan masalah tentang stres kerja penulis mengharapkan adanya hal positif yang berguna dan bermanfaat untuk kedepannya, antara lain :

1. Bagi Perusahaan

Hasil ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengoptimalkan kegiatan usahanya, juga agar dapat dijadikan bahan informasi dan dimanfaatkan untuk mengadakan perbaikan-perbaikan yang dianggap perlu bagi perusahaan.

2. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini akan menambah pengetahuan dan memperluas wawasan khususnya tentang pengaruh stres kerja dengan berbagai masalah yang melengkapinya serta mengetahui sejauh mana hubungan antara teori yang diperoleh dengan penerapannya dalam dunia usaha.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Mudah-mudahan dapat memberikan informasi dan sumbangan pemikiran untuk melakukan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam lagi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian Julvia (2013) meneliti mengenai pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan, Untuk itu dilakukan survei dan penyebaran kuesioner untuk memperoleh data. Data yang telah dilakukan uji dan dinyatakan valid dan reliabel dianalisis deskriptif dan kuantitatif dan analisis regresi liner berganda dengan bantuan (Program SPSS versi 20.00). dari hasil analisis mengenai pengaruh stres kerja dengan kinerja karyawan, diketahui bahwa hasilnya adalah signifikan berpengaruh negatif, yang artinya bila tingkat stres dikurangi maka kinerja akan meningkat, sedangkan pada hasil analisis pengaruh konflik kerja dengan kinerja karyawan didapati signifikan berpengaruh positif.

Penelitian Astianto & Suprihadi (2014) meneliti mengenai pengaruh stres kerja dan beban kerja baik secara simultan maupun parsial terhadap kinerja karyawan PDAM Surabaya. Sampel penelitian ini adalah 89 karyawan. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini dibuktikan dengan uji F yang menunjukkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil uji t menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan uji t yang menunjukkan nilai signifikansi semua variabel bebas lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,047 untuk variabel stres kerja dan 0,005 untuk variabel beban kerja. Dari hasil pengujian

dengan uji t juga dapat diketahui bahwa variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan adalah beban kerja karena mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil dari pada variabel stres kerja

Penelitian Anwari et al. (2016) meneliti untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh signifikan Konflik Kerja, dan Stres Kerja, terhadap Kinerja Karyawan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Sampel sebanyak 49 orang responden yang merupakan karyawan dari PT Telkomsel Branch Malang dengan menggunakan teknik sample jenuh. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner secara langsung di PT Telkomsel Branch Malang. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negative dan signifikan antara variabel Konflik Kerja dan variabel Stres Kerja terhadap variabel Kinerja Karyawan dengan menolak H_0 dan menerima H_a , hal ini dibuktikan dengan nilai probabilitas $< 0,05$ serta diketahui variabel Konflik Kerja mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel Kinerja Karyawan karena memiliki nilai beta paling besar yaitu $-0,422$.

Penelitian Abdillah & Rahmat (2017) pengaruh kecerdasan emosional dan dampaknya terhadap stres kerja dan kinerja karyawan. Penelitian ini hanya menggunakan responden yang berasal dari karyawan sebanyak 45 orang pada PT. Adei Plantation & Industry Head Office Pekanbaru Riau. Untuk menguji hipotesis menggunakan Structural Equation Modeling Partial Least Square. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan berpengaruh tidak langsung melalui stres kerja. Selain itu, hasil juga

menyimpulkan bahwa stres kerja merupakan variabel yang sepenuhnya memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan

Penelitian Tewel & Tewel (2014) meneliti mengenai pengaruh konflik peran terhadap kinerja wanita karir pada Universitas Sam Ratulangi di Manado. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada wanita karir yang menjadi sampel penelitian. Penentuan sampel dilakukan dengan cara propotional random sampling, maksudnya sampel diambil secara propotional antara wanita karir sebagai staf administrasi dan wanita karir sebagai dosen. Data sampel yang digunakan sebanyak 75 responden, terdiri dari 35 responden staf administrasi dan 40 responden dosen. Analisa data dilakukan secara deskriptif dan pendekatan regresi sederhana. Hasil penelitian membenarkan hipotesa bahwa konflik peran berpengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja wanita karir pada Universitas Sam Ratulangi di Manado. Oleh karena itu disarankan untuk mempertahankan konflik peran yang rendah agar para wanita karir dapat berkinerja baik.

Penelitian Riana & Agatha (2016) meneliti mengenai pengaruh konflik kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Perusahaan Kantong Plastik Keris Surakarta. Teknik analisis dalam penelitian ini terdiri dari pengujian instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji R². Hasil persamaan regresi linier berganda menunjukkan $Y = 1,563 + 0,685 X_1 + 0,225 X_2 - 0,009 X_3$. Dari persamaan regresi tersebut maka dapat ditunjukkan bahwa konflik kerja dan stres kerja berpengaruh positif, sedangkan lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Kantong Plastik Keris Surakarta. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel konflik kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sedangkan variabel lingkungan kerja

berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Kantong Plastik Keris Surakarta. Hasil uji F menunjukkan ada pengaruh yang signifikan pada variabel konflik kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Kantong Plastik Keris Surakarta. Hasil uji R² menunjukkan pengaruh yang diberikan oleh konflik kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Kantong Plastik Keris Surakarta adalah sebesar 0,743 atau sebesar 74,3% sedangkan sisanya 25,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti antara lain kepemimpinan, motivasi kerja, dan komunikasi karyawan Perusahaan Kantong Plastik Keris Surakarta.

Penelitian Devonish (2016) meneliti hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Penelitian ini menguji peran mediasi dua dimensi kesejahteraan psikologis (kepuasan kerja dan depresi terkait pekerjaan) dalam hubungan antara kecerdasan emosional (*emotional intelligence / EI*) dan kinerja tugas, perilaku kewarganegaraan yang ditargetkan secara individu (OCB-I) dan perilaku kewarganegaraan terarah organisasi (OCB-O). Studi survei terhadap 262 karyawan di sebuah wilayah pulau kecil di Karibia menangkap data tentang EI, kesejahteraan psikologis dan berbagai dimensi kinerja pekerjaan. Beberapa hipotesis mediasi diuji dengan menggunakan pendekatan estimasi interval kepercayaan interval 95%. Hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan depresi terkait pekerjaan memediasi hubungan antara EI dan kinerja tugas; dan hubungan antara EI dan OCB-O, namun hanya depresi terkait pekerjaan yang memediasi hubungan antara EI dan OCB-I.

Penelitian Dhani & Sharma (2017) Industri TI telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap ekonomi India baik dalam hal PDB dan lapangan kerja dan

oleh karena itu, penting untuk mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan TI. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sifat dan tingkat hubungan antara Kecerdasan Emosional dan Prestasi kerja berkenaan dengan jenis kelamin responden. Hasil penelitian ini menunjukkan perbedaan gender yang signifikan dalam Kecerdasan Emosional dan kinerja karyawan, menunjukkan bahwa jumlah karyawan perempuan lebih banyak pada EI daripada rekan laki-laki mereka. Studi ini juga mengungkapkan bahwa wanita adalah artis yang lebih baik dari pria.

Penelitian Enshassi et al. (2015) meneliti untuk mengidentifikasi penyebab stres kerja yang paling signifikan yang mempengaruhi keamanan profesional proyek konstruksi, mengidentifikasi bentuk tekanan dan kelelahan kerja yang dialami oleh profesional konstruksi dan menyelidiki dampak stres dan kelelahan kerja terhadap kinerja keselamatan dari persepsi profesional proyek konstruksi di industri konstruksi Jalur Gaza. Data dianalisis dengan menggunakan indeks kepentingan relatif (RII), korelasi Pearson dan analisis regresi yang menggunakan uji ANOVA satu arah. Temuan - Temuan mengungkapkan bahwa stresor organisasi merupakan penyumbang utama stres fisik, stres perilaku dan kelelahan kerja. Selain itu, temuan menunjukkan bahwa profesional konstruksi menderita stres emosional dan kelelahan yang tidak terlihat. Yang penting, temuan tersebut mengungkapkan bahwa tekanan kerja dan kelelahan kerja tidak mempengaruhi kinerja keselamatan di industri konstruksi Jalur Gaza karena prioritas pertama kebanyakan profesional konstruksi adalah mempertahankan pekerjaan tetap dan, oleh karena itu, tekanan seringkali disembunyikan.

Penelitian Asrar-ul-Haq et al., (2017) meneliti untuk menyelidiki dampak kecerdasan emosional terhadap kinerja pekerjaan guru di sektor pendidikan di

Pakistan. Ukuran sampel terdiri dari 166 guru dari universitas di wilayah Punjab Tengah, Pakistan. Teori kecerdasan emosional yang diajukan oleh Salovey dan Mayer (1989-1990) digunakan sebagai kerangka konseptual dan hubungannya dengan kinerja guru. Keandalan dan validitas variabel diuji melalui model pengukuran PLS-SEM. Hasilnya menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki dampak signifikan terhadap kinerja pekerjaan guru. Temuan penelitian utama mengungkapkan bahwa kesadaran diri, kepercayaan diri, prestasi emosional, pengembangan orang lain dan manajemen konflik memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kinerja pekerjaan guru.

Penelitian Harijanto et al. (2013) untuk menguji pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran terhadap komitmen organisasi, *self efficacy*, dan kinerja perawat pada pusat pelayanan kesehatan masyarakat (Puskesmas /Pusat Kesehatan Masyarakat). Data tersebut diperoleh dari 145 perawat sebagai petugas pemerintah dari 35 Puskesmas di Kabupaten Kediri, Jawa Timur. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan metode Parsial Least Square; Hasil penelitian menunjukkan bahwa, di antara hipotesis yang diajukan secara keseluruhan, konflik peran tidak mempengaruhi komitmen organisasi dan kinerja perawat sehingga tidak ada fungsi mediasi komitmen organisasi terhadap hubungan antara konflik peran dan kinerja.

Penelitian Harris & Fleming (2017) meneliti sifat anteseden dan hasil dari kecenderungan produktivitas karyawan garis depan. Penelitian ini adalah yang pertama menggunakan tuntutan pekerjaan - perspektif sumber daya pada kecenderungan produktivitas dan ini menunjukkan bahwa dimasukkannya konstruksi ke dalam studi kepribadian pekerja layanan secara signifikan

meningkatkan kemampuan menjelaskan model hipotesis. Studi ini mengikuti tuntutan pekerjaan - perspektif sumber daya dan menggunakan studi empiris yang mencakup dua subsampel: perbankan dan perawatan kesehatan. Analisis jalur dilakukan dengan menggunakan pemodelan dua kelompok untuk menguji hipotesis. Mediasi dan regresi hirarkis juga digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sifat conscientiousness memiliki efek yang konsisten terhadap kecenderungan produktivitas. Lebih penting lagi, temuan tersebut mengungkapkan bahwa kecenderungan produktivitas mempengaruhi ambiguitas peran, kepuasan kerja dan kinerja layanan mandiri dan bahwa penambahan konstruk ke dalam studi kepribadian secara signifikan meningkatkan kemampuan menjelaskan model kepribadian.

Penelitian Karatepe (2013) menguji model penelitian yang menyelidiki kelelahan emosional sebagai mediator dampak overload kerja, konflik keluarga-kerja, dan konflik pekerjaan keluarga terhadap keteledoran dan kinerja pekerjaan. Studi ini mengevaluasi hubungan yang telah disebutkan di atas dengan menggunakan LISREL 8.30 melalui pemodelan persamaan struktural (SEM) berdasarkan data yang dikumpulkan dari 110 karyawan hotel garis depan penuh waktu dan manajer mereka di Rumania. Hasil SEM menunjukkan bahwa kelelahan emosional berfungsi sebagai mediator penuh efek overload kerja, konflik keluarga-pekerja, dan konflik keluarga-pekerjaan terhadap ketergangguan dan kinerja pekerjaan. Secara khusus, karyawan yang memiliki beban kerja berat dan tidak mampu menjalin keseimbangan antara peran kerja (keluarga) dan keluarga (pekerjaan) secara emosional sangat kelelahan. Karyawan seperti itu pada gilirannya

kurang tertanam dalam pekerjaan mereka dan menunjukkan kinerja buruk dalam proses pemberian layanan

Penelitian Ling & Bhatti (2014) meneliti untuk mengetahui hubungan peran konflik, kontrol pekerjaan, dukungan sosial dan kinerja kerja di antara staf administrasi di Universitas Utara Malaysia (UUM), Kedah. Penelitian ini dirancang dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan survei yang dilakukan antara 6 sampai 17 April 2014 di UUM. Selain itu, 215 kuesioner dikumpulkan untuk menganalisis data. Hasil menunjukkan bahwa hubungan positif dan signifikan ditemukan antara kontrol pekerjaan, dukungan sosial dan kinerja kerja. Selain itu, hasil menunjukkan dukungan sosial yang moderat antara konflik peran dan kinerja kerja menunjukkan hubungan yang signifikan. Implikasi praktis dari penelitian ini dapat memberi kontribusi kepada karyawan UUM untuk menyadari masalah stres kerja di tempat kerja dan kemampuan mereka dalam mempertahankan performa kerja mereka.

Penelitian Mohamad & Jais (2016) meneliti kesenjangan dalam literatur dengan menyelidiki peran kecerdasan emosional dalam kinerja guru. Studi ini menganalisis hubungan antara kecerdasan emosi (*emotional intelligence / EI*) yang terdiri dari empat dimensi: *self-regulation*, *self-awareness*, *self-motivation* dan *social skill (relationship management)* dan *job performance*. Responden adalah 212 guru di 6 sekolah menengah di Kedah. Data dikumpulkan melalui survei kuesioner dan korelasi signifikan muncul dari data antara kecerdasan emosi dan kepuasan kerja. Secara keseluruhan, penelitian ini berkontribusi terhadap literatur kecerdasan emosional dengan memberikan implikasi manajemen yang berarti kepada administrator sekolah dan sistem pendidikan tinggi Malaysia.

Penelitian Hidayati et al. (2008) meneliti mengenai korelasi kecerdasan emosi dan stres kerja pada kinerja karyawan. Hipotesis penelitian ini adalah adanya korelasi antara kecerdasan emosi dan stres kerja pada kinerja karyawan. Subjek penelitian adalah karyawan PT BRI Kebumen dengan usia minimum 22 tahun, berpendidikan minimal SMA, dan memiliki pengalaman kerja minimal 1 tahun. Subjek penelitian diperoleh dengan menggunakan metode purposive sampling. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa korelasi yang signifikan antara kecerdasan emosi dan stres kerja ($R = 0.580$ dan $F_{regresi} = 11.909$, $p < .01$) serta dapat digunakan sebagai prediktor kinerja karyawan. Ketika diuji secara terpisah, muncul pula korelasi positif yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan kinerja karyawan ($r = 0.527$, $p < .01$), dan korelasi negatif yang signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan ($r = -0.391$, $p < .01$).

Penelitian dilakukan oleh Rafiee et al (2013) yang meneliti tentang pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kecerdasan emosional, kecerdasan organisasional dan kecerdasan moral sebagai variabel mediasi. Penelitian ini, menguji pengaruh stres kerja pada kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional, organisasi dan moral. Penelitian menggunakan sampel sebanyak 130 karyawan Kantor Catatan Sipil di kota Arak Iran. Menggunakan teknik analisis Structural Equation Modelling menemukan bahwa pengaruh stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan organisasi dan kecerdasan moral, tetapi stres kerja tidak mempengaruhi kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional. Hasil juga menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan stres kerja terhadap kecerdasan emosional, organisasi dan moral, tetapi stres kerja tidak berpengaruh pada kinerja karyawan secara langsung.

Tabel 2.1.**Hasil Penelitian Sebelumnya**

No	Peneliti	Variabel	Hasil penelitian
1	Julvia (2013)	Stres Kerja, Konflik Kerja dan Kinerja Karyawan	Berdasarkan hasil penelitian pengaruh stres kerja dengan kinerja karyawan berpengaruh negatif nilai -0,309 dan nilai Sig 0,007, sedangkan pada hasil analisis pengaruh konflik kerja dengan kinerja karyawan berpengaruh positif dengan hasil nilai Sig 0,000 > 0,05. Dari hasil uji didapatkan nilai signifikan berpengaruh positif yaitu 1,199 dan nilai Sig 0,000.
2	Astianto & Suprihhadi (2014)	Stres Kerja, Beban Kerja dan Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini dibuktikan dengan uji F yang menunjukkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil uji t menunjukkan bahwa stres kerja dan beban kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan uji t yang menunjukkan nilai signifikansi semua variabel bebas lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,047 untuk variabel stres kerja dan 0,005 untuk variabel beban kerja.
3	Anwari et al. (2016)	Konflik Kerja, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara variabel Konflik Kerja dan variabel Stres Kerja terhadap variabel Kinerja Karyawan dengan menolak H_0 dan menerima H_a , hal ini dibuktikan dengan nilai probabilitas < 0,05 serta diketahui variabel Konflik Kerja mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel Kinerja Karyawan karena memiliki nilai beta paling besar yaitu -0,422.
4	Abdillah & Rahmat (2017)	Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai p-value signifikan pada level alpha 5 persen dengan koefisien jalur sebesar 0,256. Hal ini menjelaskan bahwa secara langsung kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Nilai p-value signifikan pada level alpha 1 persen dengan koefisien jalur sebesar -0,576. Hal ini membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

5	Tewal & Tewal (2014)	Konflik Peran dan Kinerja karyawan	Hasil dari penelitian ini dapat dinyatakan bahwa semakin tinggi tingkat konflik peran akan menyebabkan semakin rendahnya kinerja wanita karir pada Universitas Sam Ratulangi atau sebaliknya, semakin rendah tingkat konflik peran akan menyebabkan semakin tingginya kinerja. Dari data yang ada tampak bahwa konflik peran berpengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja wanita karir. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien beta sebesar - 0.239 pada tingkat signifikansi 0,008 dan nilai uji-t sebesar -2,707.
6	Riana & Agatha (2016)	Konflik Kerja, Stres Kerja, Lingkungan Kerja dan kinerja Karyawan	Teknik analisis dalam penelitian ini terdiri dari pengujian instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji R ² . Hasil persamaan regresi linier berganda menunjukkan $Y=1,563 + 0,685 X_1 + 0,225 X_2 - 0,009 X_3$. Dari persamaan regresi tersebut maka dapat ditunjukkan bahwa konflik kerja dan stres kerja berpengaruh positif, sedangkan lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan
7	Devonish (2016)	<i>Emotional intelligence, job performance, role of psychological</i>	Beberapa hipotesis mediasi diuji dengan menggunakan pendekatan estimasi interval kepercayaan interval 95%. Hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan depresi terkait pekerjaan memediasi hubungan antara EI dan kinerja tugas; dan hubungan antara EI dan OCB-O, namun hanya depresi terkait pekerjaan yang memediasi hubungan antara EI dan OCB-I.
8	Dhani & Sharma (2017)	<i>Emotional Intelligence, Job Performance</i>	Dari hasil sini terlihat bahwa ada perbedaan yang signifikan data nilai untuk laki-laki ($m = 10.22$, $sd = 6.72$) maupun perempuan ($m = 15.28$, $sd = 6,78$) responden; $t = -4.691$, $p = .000$. Dengan demikian , null hipotesis ditolak dan wakil itu telah diterima yang menandakan bahwa wanita lebih baik pemain dibandingkan laki-laki
9	Enshassi et al. (2015)	<i>Job stress, job burnout and safety performance</i>	Berdasarkan hasil penelitian mengungkapkan bahwa stresor organisasi merupakan penyumbang utama stres fisik, stres perilaku dan kelelahan kerja. Selain itu, temuan menunjukkan bahwa profesional konstruksi menderita stres emosional dan kelelahan yang tidak terlihat
10	Asrar-ul-Haq et al., (2017)	<i>Emotional intelligence, job performance</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki dampak signifikan terhadap kinerja pekerjaan guru. Temuan penelitian utama mengungkapkan bahwa kesadaran diri, kepercayaan diri, prestasi emosional, pengembangan orang lain dan manajemen konflik memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kinerja pekerjaan guru.

11	Harijanto et al. (2013)	<i>Role Conflict, Role Ambiguity, Employee's Performance, Commitment and Self-Efficacy</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, di antara hipotesis yang diajukan secara keseluruhan, konflik peran tidak mempengaruhi komitmen organisasi dan kinerja perawat sehingga tidak ada fungsi mediasi komitmen organisasi terhadap hubungan antara konflik peran dan kinerja.
12	Harris & Fleming (2017)	<i>Employee satisfaction, Service delivery, Frontline service employees, Service productivity</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sifat conscientiousness memiliki efek yang konsisten terhadap kecenderungan produktivitas. Lebih penting lagi, temuan tersebut mengungkapkan bahwa kecenderungan produktivitas mempengaruhi ambiguitas peran, kepuasan kerja dan kinerja layanan mandiri dan bahwa penambahan konstruk ke dalam studi kepribadian secara signifikan meningkatkan kemampuan menjelaskan model kepribadian
13	Karatepe (2013)	<i>Emotional exhaustion, Hotel employees, Job embeddedness, Job performance, Romania, Work-family conflict, Work overload, Hotels, Working practices, Role conflict Paper type Research paper</i>	Hasil SEM menunjukkan bahwa kelelahan emosional berfungsi sebagai mediator penuh efek overload kerja, konflik keluarga-pekerja, dan konflik keluarga-pekerjaan terhadap ketergangguan dan kinerja pekerjaan. Secara khusus, karyawan yang memiliki beban kerja berat dan tidak mampu menjalin keseimbangan antara peran kerja (keluarga) dan keluarga (pekerjaan) secara emosional sangat kelelahan
14	Ling & Bhatti (2014)	<i>Job performance, role conflict, job control, social support, regression analysis.</i>	Hasil menunjukkan bahwa hubungan positif dan signifikan ditemukan antara kontrol pekerjaan, dukungan sosial dan kinerja kerja. Selain itu, hasil menunjukkan dukungan sosial yang moderat antara konflik peran dan kinerja kerja menunjukkan hubungan yang signifikan. Implikasi praktis dari penelitian ini dapat memberi kontribusi kepada karyawan UUM untuk menyadari masalah stres kerja di tempat kerja dan kemampuan mereka dalam mempertahankan performa kerja mereka.
15	Mohamad & Jais (2016)	<i>Emotional Intelligence and Job Performance</i>	Hasil penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kecerdasan emosional dengan jumlah responden 212 guru di 6 sekolah. Data dikumpulkan melalui survei kuesioner dan korelasi signifikan muncul dari data antara kecerdasan emosi dan kepuasan kerja.
16	Hidayati et al. (2008)	Kecerdasan emosi, stres kerja dan kinerja karyawan	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa korelasi yang signifikan antara kecerdasan emosi dan stres kerja ($R = 0.580$ dan $F_{regresi} = 11.909$, $p < .01$) serta dapat digunakan sebagai prediktor kinerja karyawan. Ketika diuji secara terpisah, muncul pula korelasi positif yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan kinerja karyawan ($r = 0.527$, $p < .01$), dan korelasi negatif yang signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan ($r = -0.391$, $p < .01$).

17	Rafiee et al (2013)	<i>job stress, emotional intelligence, job performance</i>	Hasil Penelitian ini, menguji pengaruh stres kerja pada kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional, organisasi dan moral dengan sampel 130 karyawan Kantor Catatan Sipil di kota Arak Iran. Menggunakan teknik analisis Structural Equation Modelling. menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan stres kerja terhadap kecerdasan emosional, organisasi dan moral, tetapi stres kerja tidak berpengaruh pada kinerja karyawan secara langsung
----	---------------------	--	---

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen telah banyak disebut sebagai “seni untuk menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain”. Definisi ini, yang dikemukakan oleh Mary Parker Follet, mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan – tujuan organisasi melalui pengaturan orang – orang lain untuk melaksanakan berbagai pekerjaan yang diperlukan atau dengan kata lain tidak melakukan pekerjaan – pekerjaan itu sendiri. Manajemen memang dapat mempunyai pengertian lebih luas daripada itu, tetapi definisi ini memberikan kenyataan bahwa kita mengelola sumber daya manusia bukan finansial (Handoko, 2014:3).

Manajemen sebagai ilmu dan seni untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain. Artinya, tujuan dapat dicapai bila dilakukan oleh satu orang atau lebih. Sementara itu manajemen SDM sebagai suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam suatu perusahaan. Melalui SDM yang efektif mengharuskan manajer atau pimpinan untuk menemukan cara terbaik dalam mendayagunakan orang-orang yang ada dalam lingkungan organisasinya agar tujuan-tujuan yang diinginkan dapat tercapai

2.2.2 Kinerja

2.2.2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja bisa mempengaruhi berlangsungnya kegiatan suatu organisasi perusahaan, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh para pegawai akan sangat membantu dalam perkembangan organisasi atau perusahaan tersebut.

Berikut adalah pengertian-pengertian kinerja menurut para ahli diantaranya yaitu:

(Hasibuan, 2012:65) bahwa :

“Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.”

(Mangkunegara, 2017:67) bahwa :

“Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh kemampuan dari individu atau kelompok yang dilakukan berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu dengan maksimal.

2.2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Kemampuan dan motivasi adalah faktor yang mempengaruhi kinerja. Pendapat yang diutarakan oleh (Mangkunegara, 2017:67). faktor yang mempengaruhi kinerja dirumuskan sebagai berikut:

Human Performance = *Ability vs Motivation*

Motivation = *Attitude x Situation*

Ability = *Knowledge x skill*

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor (motivasi) yang mengemukakan bahwa motivasi terbentuk dari sikap seseorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja (Mangkunegara, 2017:67). Sikap mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal yang siap secara psikofik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi).

Setelah apa yang dirumuskan diatas, bisa dapat diperjelas bahwa:

a. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Pimpinan dan pegawai harus memiliki pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

b. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan sebagai suatu sikap yang dimiliki pemimpin dan pegawai terhadap situasi kerja dilingkungan organisasinya. Mereka akan menunjukkan nilai positif atau negatif terhadap situasi kerjanya, dan semua itu bisa memperlihatkan bagaimana tinggi rendahnya motivasi yang dimiliki pimpinan dan pegawai.

2.2.2.3 Indikator kinerja

Kinerja karyawan dapat dinilai dari (Mangkunegara, 2017:75):

1. Kualitas kerja

Menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

2. Kuantitas kerja

Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

3. Tanggung jawab

Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.

4. Kerjasama

Kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lain secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

5. Inisiatif

Adanya inisiatif dari dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah kewajiban seorang pegawai.

2.2.3 Stres Kerja

2.2.3.1 Pengertian Stres Kerja

Beberapa pengertian stres kerja menurut beberapa ahli yaitu :

1. Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang (Hasibuan, 2017:204).
2. Stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasakan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegaran, 2017:157).

2.2.3.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Stress Kerja Karyawan

Penyebab dari terjadinya stres disebut stressor. Maka dimensi yang digunakan dalam penelitian ini terletak pada tiga aspek diantaranya (1) *stressor* individu, (2) *stressor* kelompok, dan (3) *stressor* organisasi (Biru, Utami dan

Mayowan, 2016 : 51). Adapun penjelasan mengenai masing-masing dimensi stres kerja sebagai berikut.

1. *Stressor* Individu

Stressor atau penyebab stres yang meningkat ketika seseorang menerima pesan-pesan yang tidak cocok berkenaan dengan perilaku peran yang sesuai. Misalnya adanya tekanan untuk bergaul dengan baik bersama orang-orang yang tidak cocok. Untuk dapat bekerja dengan baik, para pekerja memerlukan informasi tertentu mengenai apakah mereka diharapkan berbuat atau tidak berbuat sesuatu. Peran ganda adalah tidak adanya pengertian dari seseorang tentang hak-hak khusus dan kewajiban-kewajiban dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Memiliki terlalu banyak sesuatu untuk dikerjakan atau tidak cukup waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan beban berlebih yang bersifat kuantitatif. Beban berlebih kualitatif terjadi jika individu merasa tidak memiliki kemampuan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka atau standar penampilan yang dituntut terlalu tinggi.

2. *Stressor* Kelompok

Keefektifan setiap organisasi dipengaruhi oleh sifat hubungan diantara kelompok. Karakteristik kelompok menjadi stresor yang kuat bagi beberapa individu. Ketidakpercayaan dari mitra pekerja secara positif berkaitan dengan peran ganda yang tinggi, yang membawa pada kesenjangan komunikasi diantara orang-orang dan kepuasan kerja yang rendah. Atau dengan kata lain adanya hubungan yang buruk dengan kawan, atasan, dan bawahan.

3. *Stressor* Keorganisasian

Adanya desain struktur organisasi yang jelek, politik yang jelek dan tidak adanya kebijakan khusus

2.2.3.3 Dimensi-Dimensi Stres Kerja

Menurut Michael et al. (2009 : 275), stres kerja memiliki tiga dimensi yaitu:

1. **Beban kerja.** Beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi overstres, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau understress. Oleh karena itu perlu diupayakan tingkat intensitas pembebanan yang optimum yang ada di antara kedua batas yang ekstrim tadi dan tentunya berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya (Astianto & Supriyadi, 2014 : 5).
2. **Konflik Peran.** Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya (Mangkunegaran, 2017:155). Dipandang sebagai perilaku, konflik merupakan bentuk interaktif yang terjadi pada tingkatan individual, interpersonal, kelompok atau pada tingkatan organisasi. Konflik ini terutama pada tingkatan individual yang sangat dekat hubungannya dengan stres. Konflik kerja merupakan suatu situasi dimana terjadi adanya pertentangan antara dua

atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena adanya kegiatan bersama-sama yang mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai-nilai, dan persepsi yang berbeda. (Anwari et al., 2016 : 2)

3. Ambiguitas Peran. Ambiguitas peran adalah “tidak adanya informasi umpan balik hasil evaluasi pengawas tentang hasil kerja seseorang, tentang peluang-peluang kenaikan karir, cakupan tanggung jawab, dan pengharapan-pengharapan si penyampai peran”. Ambiguitas peran dapat muncul disebabkan kurangnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasinya tidak disampaikan kepada individu mengenai pekerjaannya. Ambiguitas peran juga disebabkan karena meningkatnya tuntutan pekerjaan, tekanan waktu dalam penyelesaian tugas, dan ketidakpastian pengawasan oleh atasan yang mengakibatkan karyawan harus menebak dan memprediksikan sendiri setiap tindakannya. Ambiguitas peran tersebut dapat dikurangi antara lain dengan (1) mem-perkirakan hasil (*outcomes*) atau tanggapan yang timbul dari suatu tindakan perilaku. (2) adanya kejelasan tentang syarat-syarat perilaku akan dapat membantu menjadi pedoman perilaku (Yasa, 2017 : 43).

2.2.4 Kecerdasan Emosional

2.2.4.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk – petunjuk dan informasi emosional (Yenti, Machasin dan Amsal, 2014 : 9). Kecerdasan emosional

adalah Kemampuan seseorang untuk mengenali emosi pribadinya sehingga tahu kelebihan dan kekurangannya, Kemampuan seseorang untuk mengelola emosi tersebut, Kemampuan seseorang untuk memotivasi dan memberikan dorongan untuk maju kepada diri sendiri, Kemampuan seseorang untuk mengenal emosi dan kepribadian orang lain, Kemampuan seseorang untuk membina hubungan dengan pihak lain secara baik. Jika kita memang mampu memahami dan melaksanakan kelima wilayah utama kecerdasan emosi tersebut, maka semua perjalanan bisnis atau karier apapun yang kita lakukan akan lebih berpeluang berjalan mulus (Goleman, 2015:7).

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memonitor perasaan sendiri dan orang lain, keyakinan, keadaan diri dan menggunakan informasi yang diperoleh untuk memandu pemikiran dan tindakan baik diri sendiri maupun orang lain (Sholiha et al., 2017:82). Kecerdasan emosional adalah salah satu kepribadian yang penting bagi keberhasilan individu terutama dalam bisnis berbasis layanan.

Berdasarkan beberapa definisi yang sudah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam menggunakan atau mengelola emosi baik pada diri sendiri maupun ketika berhadapan dengan orang lain, dan menggunakannya secara efektif untuk memotivasi diri dan bertahan pada tekanan, serta mengendalikan diri untuk mencapai hubungan yang produktif (Sholiha et al., 2017:82).

2.2.4.2 Dimensi Kecerdasan Emosional

Aspek-aspek kecerdasan emosi yang menempatkan kecerdasan pribadi *Gardner* yang mencetuskan aspek-aspek kecerdasan emosi sebagai berikut :
(Goleman 2009:58-59)

a. Mengenali emosi diri

Mengenali emosi diri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Aspek mengenali emosi diri terjadidari kesadaran diri, penilaian diri, dan percaya diri. Kemampuan ini merupakan dasar dari kecerdasan emosi, para ahli psikologi menyebutkan bahwa kesadaran diri merupakan kesadaran seseorang akan emosinya sendiri.

b. Mengelola emosi

Mengelola emosi merupakan kemampuan inividu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu.

c. Memotivasidiri sendiri

Dalam mengerjakan sesuatu, memotivasi diri sendiri adalah salah satu kunci keberhasilan. Mampu menata emosi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Kendali diri secara emosi, menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati adalah landasan keberhasilan di segala bidang.

d. Mengenali emosi orang lain

Kemampuan mengenali emosi orang lain sangat bergantung pada kesadaran diri emosi. Empati merupakan salah salah satu kemampuan mengenali emosi orang lain, dengan ikut merasakan apa yang dialami oleh

orang lain. Kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi dan mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan oleh orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain (Goleman, 2009 :58).

e. Membina hubungan dengan orang lain

Kemampuan membina hubungan sebagian besar merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain. Keterampilan ini merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antar pribadi. Orang yang dapat membina hubungan dengan orang lain akan sukses dalam bidang apapun yang mengandalkan pergaulan yang mulus dengan orang lain.

Kecerdasan emosional terbagi ke dalam lima wilayah utama, yaitu kemampuan mengenali emosional diri, mengelola emosional diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosional orang lain, dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain. Secara jelas hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: (Goleman, 2009:58-59)

1. *Self Awareness* (kesadaran diri)

Kesadaran diri merupakan kemampuan untuk mengenali emosi pada waktu emosi itu terjadi. Kesadaran diri berarti waspada terhadap suasana hati atau pikiran tentang suasana hati atau tidak hanyut dalam emosi. Orang yang dapat mengenali emosi atau kesadaran diri terhadap emosi, tidak buta terhadap emosinya sendiri, termasuk dapat memberikan

label setiap emosi yang dirasakan secara tepat. Mengenali emosi atau kesadaran emosi ini merupakan dasar kecerdasan emosi (Goleman, 2009:58).

Emosi seseorang dapat mengganggu pikiran, emosi merupakan tamu yang tak diundang dalam kehidupan kita, namun emosi memberi informasi yang bila diabaikan akan mengakibatkan masalah-masalah serius. Jika kita menyadari keberadaan emosi ini, maka kita akan memperlakukan emosi ini dengan rasional. Orang yang mempunyai kesadaran diri menyadari apa yang sedang dipikirkan dan apa yang akan dirasakan saat ini. Kesadaran diri terhadap emosi merupakan inti kecerdasan emosional. Apabila kita ingin mengembangkan kecerdasan emosional, kita harus memulai dengan meningkatkan kesadaran diri.

Kompetensi kesadaran diri sebagai berikut :

1. Mengetahui emosi yang sedang mereka rasakan, dapat mengetahui alasan timbulnya emosi-emosi tersebut.
 2. Menyadari rantai emosi dengan tindakan (hubungan antara perasaan-perasaannya dan apa yang sedang dipikirkan, dikatakan dan dilakukan)
 3. Mengenali bagaimana perasaan-perasaan itu mempengaruhi kinerja, kualitas pengalaman di tempat kerja dan dalam hubungan mereka.
 4. Memiliki kesadaran penuntun terhadap nilai-nilai dan tujuan.
2. *Self Regulation* (pengendalian diri)

Seseorang yang dapat mengatur diri mereka dapat mengelola dan mengekspresikan emosi yang ditandai dengan (Goleman, 2009:58):

1. Dapat menangani emosi, sehingga emosi dapat diekspresikan dengan tepat.

2. Mempunyai toleransi terhadap frustrasi.

3. Menangani ketegangan jiwa dengan lebih baik.

3. *Self Motivation* (motivasi diri)

Menata emosi merupakan hal yang sangat erat kaitannya dengan motivasi diri untuk berkreasi. Orang yang mampu mengendalikan emosi merupakan landasan keberhasilan dalam segala bidang. Orang yang mempunyai motivasi diri cenderung lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan. Ciri-ciri orang yang mempunyai motivasi diri serta dapat memanfaatkan emosi secara produktif adalah sebagai berikut (Goleman, 2009: 58):

1. Ketekunan dalam usaha mencapai tujuan

2. Kemampuan untuk menguasai diri

3. Bertanggung jawab

4. Dapat membuat rencana-rencana inovatif-kreatif ke depan dan mampu menyesuaikan diri, mampu menunda pemenuhan kebutuhan sesaat untuk tujuan yang lebih besar, lebih agung dan lebih menguntungkan.

4. *Empathy* (empati)

Empati adalah merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu. Ciri-ciri orang yang memiliki empati adalah sebagai berikut: (Goleman,2009:58)

- a. Mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan kebutuhan orang lain.
 - b. Mampu menerima sudut pandang atau pendapat orang lain.
 - c. Peka terhadap perasaan orang lain.
 - d. Mampu mendengarkan orang lain.
5. *Social skill* (keterampilan sosial)

Orang yang mampu melakukan hubungan sosial merupakan orang yang cerdas emosi. Orang yang cerdas emosi akan mampu menjalin hubungan dengan orang lain, mereka dapat menikmati persahabatan dengan tulus. Ketulusan memerlukan kesadaran diri dan ungkapan emosional sehingga pada saat berbicara dengan seseorang, kita dapat mengungkapkan perasaan-perasaan secara terbuka termasuk gangguan apapun yang merintang kemampuan seseorang untuk mengungkapkan perasaan secara terbuka (Goleman, 2009:59).

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Stres kerja telah menerima perhatian teoritis dan penelitian ekstensif. Begitu karyawan merasakan situasi pekerjaan saat mengajukan tuntutan yang mengancam untuk melampaui kemampuan dan sumber daya mereka untuk menemuinya atau terlalu mahal jika tidak terpenuhi mereka diharapkan dapat menilai situasinya sebagai stres (Rabenu et al., 2017:1146).

Stres kerja yang tidak dapat diatasi dengan baik oleh karyawan, akan menimbulkan efek negatif bagi kinerja karyawan itu sendiri. Ketika pembagian waktu kerja mengganggu ritme pola hidup karyawan sehari-hari,

akan menyebabkan emosi tidak stabil, tidak bisa rileks, mudah panik, yang menyebabkan stres kerja yang optimal. Karyawan yang dapat mengontrol stres kerjanya dengan baik akan mempunyai kinerja yang baik. Gejala perilaku stres yang optimal akan menurunkan tingkat inisiatif pada karyawan. Gejala perilaku stres yang tidak diatasi dengan baik oleh perusahaan akan semakin membawa dampak buruk pada kinerja karyawan. Semakin sedikit gejala perilaku stres, gejala psikologis, dan tuntutan tugas yang dirasakan karyawan maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Bisa dikatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Penelitian Harris dan Fleming (2017:505), Enhassi (2015:183), dan Yozgat et al (2013:520) membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja.

2.3.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional sangat diperlukan oleh karyawan agar dapat mengatasi stres. Kecerdasan emosional dapat mengatasi masalah karena dapat mengatur emosi diri sendiri sehingga mudah menyelesaikan masalah. Kecerdasan emosional sangat berpengaruh dalam dunia kerja karena kecerdasan emosional memungkinkan karyawan untuk mengelola emosinya dengan baik sehingga membawa karyawan tersebut bekerja secara tepat dan efektif untuk mencapai sasaran dan tujuan perusahaan. Kecerdasan emosional merupakan proses spesifik dari kecerdasan informasi yang meliputi kemampuan dalam mengekspresikan emosi diri sendiri kepada orang lain, pengaturan emosi untuk mencapai tujuan. Kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu karyawan 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.

Hasil penelitian Rafiee et al (2013: 2423) yang menemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kecerdasan emosional, kecerdasan moral dan kecerdasan organisasional.

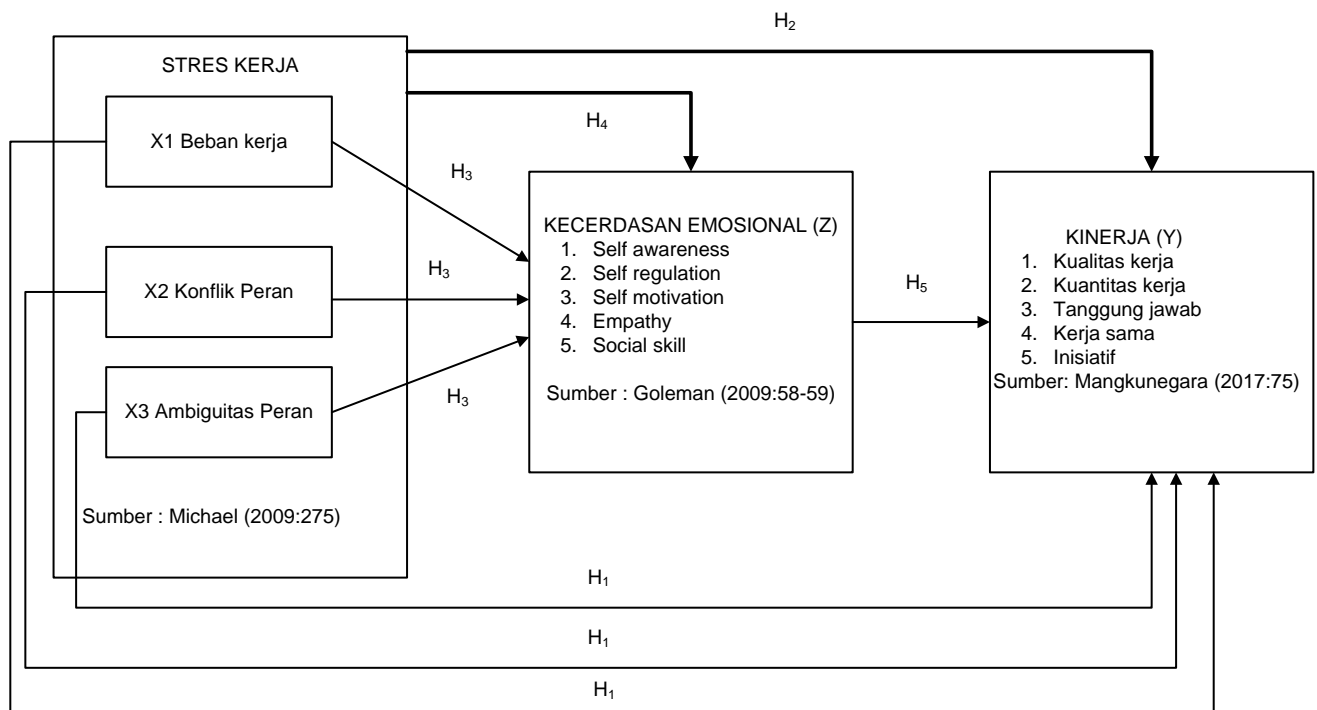
2.3.3 Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Kinerja

Kecerdasan emosional mengajarkan tentang integritas, kejujuran, komitmen, visi, kreatifitas, ketahanan mental kebijaksanaan dan penguasaan diri. Kecerdasan emosional merupakan syarat kunci kesuksesan dan keahlian seseorang. Kunci sukses lainnya antara lain adalah kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi dan empati. Keempat-empatnya berperan dan terpercaya sebagai indikasi sukses di tempat kerja. Pada dasarnya setiap orang memiliki kesadaran akan emosi diri sendiri dan orang lain, dan menyesuaikan perilaku mereka berdasarkan pengetahuannya atas kecerdasan emosionalnya. Selanjutnya dikatakan bahwa keduanya merupakan ketrampilan dan kemampuan dalam mengelola emosionalnya (*key people skill*). Dalam mengelola kecerdasan emosional, maka terdapat tiga dimensi yang harus dipahami, yang meliputi kombinasi sifat, kombinasi nilai-nilai (norma-norma) dan kombinasi perilaku yang memainkan sebagian besar peran untuk mencapai sukses. Disamping itu diperlukan adanya kombinasi antara kecerdasan intelektual (*intellectual quetion*) dan kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) sangat berperan dalam menentukan kesuksesan dan peningkatan prestasi kerja (Hidayati dkk, 2013:91).

Hasil penelitian Dhani & Sharma, (2017: 183), Mohamad & Jais, (2016:680); Pekaar et al., (2017:141) dan penelitian Rafiee et al (2013: 2423) kecerdasan emosi berpengaruh positif terhadap kinerja; (Mohamad & Jais, 2016:680; Pekaar et al., 2017:141)

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian ini adalah:

- H₁ : terdapat pengaruh secara parsial antara stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan
- H₂ : terdapat pengaruh secara simultan antara stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan

- H3 : terdapat pengaruh secara parsial antara stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kecerdasan emosional
- H4 : terdapat pengaruh secara simultan antara stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kecerdasan emosional
- H5 : terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan
- H6 : Lebih besar pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional dengan pengaruh langsung stres kerja terhadap kinerja karyawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut (Arikunto, 2010:12), penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menguatkan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya. Survey dilakukan dengan cara mengambil populasi, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan kuantitatif. Menurut Arikunto (2010:3) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Peneliti tidak mengubah, menambah, atau mengadakan manipulasi terhadap objek atau wilayah penelitian. Peneliti hanya memotret apa yang terjadi pada diri objek atau wilayah yang diteliti, kemudian memaparkan apa yang terjadi.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Menurut Martono (2015:215) penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif, yaitu sebuah metode penelitian yang bertujuan menggambarkan fenomena atau gejala sosial secara kuantitatif atau menjelaskan bagaimana fenomena atau gejala sosial yang terjadi di masyarakat saling berhubungan satu sama lain.

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.2.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah obyek penelitian, atau apa yang menjadi titik dalam suatu penelitian. Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menurut Santoso (2014:9) Variabel independen adalah merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independen adalah stres kerja (X_1).
2. Menurut Santoso (2014:9) Variabel antara/mediating/intervening merupakan suatu variabel yang dipengaruhi variabel independent dan variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Variabel muncul pada situasi/ kondisi tertentu dan membantu/menerangkan secara konseptual pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel perantara adalah kecerdasan emosional (Z)
3. Menurut Santoso (2014:9) Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kinerja (Y).

3.2.2. Definisi Operasional

3.2.2.1 Stres Kerja

Menurut Michael et al. (2009:279) stres adalah stimulasi yang sangat kuat (dan kadang-kadang tidak biasa) yang menggabungkan karakteristik kehilangan dan ancaman. Menurut Michael et al. (2009:279), stres kerja memiliki tiga dimensi yaitu:

1. Beban kerja. Beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi (Astianto, 2014 : 5). Indikator-indikator beban kerja adalah sebagai berikut :
 - a. Tugas-tugas yang bersifat fisik (sikap kerja)
 - b. Tugas-tugas yang bersifat mental (tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerja dan sebagainya)
 - c. Waktu kerja dan waktu istirahat dosen
 - d. Kerja secara bergilir
 - e. Pelimpahan tugas dan wewenang
 - f. Faktor somatis (kondisi kesehatan)
 - g. Faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan sebagainya)

2. Konflik Peran konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya (Mangkunegaran, 2017:155). Indikator-indikator dari konflik peran adalah :
 - a. Melakukan hal-hal yang seharusnya dilakukan secara berbeda.
 - b. Menerima tugas tanpa tenaga untuk menyelesaikannya
 - c. Mengubah aturan atau kebijakan untuk melaksanakan suatu tugas.
 - d. Bekerja dengan dua atau lebih kelompok yang beroperasi sangat berbeda.
 - e. Menerima permintaan yang tidak kompatibel dari dua orang atau lebih.
 - f. Melakukan hal-hal yang cenderung diterima oleh satu orang dan tidak diterima oleh orang lain.

- g. Menerima tugas tanpa sumber daya dan bahan yang memadai untuk melaksanakannya.
 - h. Mengerjakan hal-hal yang tidak perlu.
3. Ambiguitas Peran.

Ambiguitas peran adalah tidak adanya informasi umpan balik hasil evaluasi pengawas tentang hasil kerja seseorang, tentang peluang-peluang kenaikan karir, cakupan tanggung jawab, dan pengharapan-pengharapan si penyampai peran (Yasa, 2017 : 43). Indikator-indikator dari ambiguitas peran adalah :

- a. Ketidakjelasan tanggung jawab dalam pekerjaan
- b. Ketidakjelasan harapan dalam pekerjaan
- c. Ketidakjelasan tujuan dan sasaran dalam pekerjaan
- d. Ketidakjelasan apa yang harus dilakukan
- e. Ketidakyakinan tentang otoritas

3.2.2.2 Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk – petunjuk dan informasi emosional (Robbins dan Judge, 2015:70). Dimensi-dimensi kecerdasan emosional adalah sebagai berikut (Goleman, 2009:58)

1. *Self Awareness* (kesadaran diri)

Indikator-indikator kesadaran diri sebagai berikut :

Mengetahui emosi yang sedang mereka rasakan, dapat mengetahui alasan timbulnya emosi-emosi tersebut.

- a. Menyadari rantai emosi dengan tindakan (hubungan antara perasaan-perasaannya dan apa yang sedang dipikirkan, dikatakan dan dilakukan)

- b. Mengenal bagaimana perasaan-perasaan itu mempengaruhi kinerja, kualitas pengalaman di tempat kerja dan dalam hubungan mereka.
- c. Memiliki kesadaran penuntun terhadap nilai-nilai dan tujuan.

2. *Self Regulation* (pengendalian diri)

Seseorang yang dapat mengatur diri mereka dapat mengelola dan mengekspresikan emosi yang ditandai dengan:

- a. Dapat menangani emosi, sehingga emosi dapat diekspresikan dengan tepat.
- b. Mempunyai toleransi terhadap frustrasi.
- c. Menangani ketegangan jiwa dengan lebih baik.
- d. Mengetahui perbedaan antara diri sendiri dan orang lain.
- e. Menempatkan sikap yang menerima. Beberapa penghalangnya adalah memiliki perasaan tertentu pada orang lain, menggunakan kata-kata yang tidak mendukung atau meremehkan.

3. *Self Motivation* (motivasi diri)

Indikator-indikator motivasi diri adalah sebagai berikut:

- a. Ketekunan dalam usaha mencapai tujuan
- b. Kemampuan untuk menguasai diri
- c. Bertanggung jawab
- d. Dapat membuat rencana-rencana inovatif-kreatif ke depan dan mampu menyesuaikan diri, mampu menunda pemenuhan kebutuhan sesaat untuk tujuan yang lebih besar, lebih agung dan lebih menguntungkan.

4. *Empathy* (empati)

Empati adalah merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menelaraskan diri dengan berbagai tipe individu. Ciri-ciri orang yang memiliki empati adalah sebagai berikut:

- a. Mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan kebutuhan orang lain.
- b. Mampu menerima sudut pandang atau pendapat orang lain.
- c. Peka terhadap perasaan orang lain.
- d. Mampu mendengarkan orang lain.

5. *Social skill* (keterampilan sosial)

Indikator-indikator social skill adalah sebagai berikut :

- a. menikmati persahabatan dengan tulus
- b. mengungkapkan perasaan-perasaan secara terbuka

3.2.2.3 Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017:75). Dimensi-dimensi dari variabel ini adalah :

1. Kualitas kerja

Indikator-indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kecepatan
- b. Kemampuan

2. Kuantitas kerja

Indikator-indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kerapihan
 - b. Ketelitian
 - c. Hasil kerja
3. Tanggung jawab

Indikator-indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Hasil kerja
 - b. Pengambilan keputusan
4. Kerja sama

Indikator-indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Jalin kerja sama
 - b. Kekompakan
5. Inisiatif

Indikator-indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kemampuan

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan unsur-unsur yang memiliki satu atau beberapa ciri atau karakteristik yang sama (Sekaran, 2017:121). Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi (Sekaran, 2017:123). Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh karyawan PT Pajitex yang berjumlah 1.700 karyawan. Penentuan sampel dalam penelitian inidilakukan secara *non probability sampling-convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah sebagai kumpulan

informasi dari anggota-anggota populasi yang mudah diperoleh dan mampu menyediakan informasi tersebut (Sekaran, 2017:276) sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Data primer

Pengumpulan data primer dilakukan dengan melakukan survei langsung ke perusahaan sebagai objek penelitian. Tujuan penelitian lapangan ini adalah untuk memperoleh data akurat. Adapun data yang diperoleh dengan cara penelitian meliputi:

a. Observasi

Peneliti melakukan suatu pengamatan secara langsung dan mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti pada perusahaan guna mengetahui permasalahan yang sebenarnya.

b. Kuisisioner

Kuisisioner atau daftar pertanyaan yaitu dengan cara membuat daftar pertanyaan yang kemudian disebarkan pada para responden secara langsung sehingga hasil pengisiannya akan lebih jelas dan akurat. Daftar pertanyaan mengenai gambaran umum, perhatian dan pendapat responden mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja dan kecerdasan emosional karyawan.

Kuisisioner yang akan digunakan dan disajikan kepada responden terdiri dari tiga bagian, yaitu:

- a. Bagian yang mengungkapkan karakteristik responden. Berisi mengenai data karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, lama bekerja, dan pendapatan/gaji,.
- b. Bagian yang mengungkapkan tentang stress kerja dan kecerdasan emosional
- c. Bagian yang mengungkapkan tentang kinerja

2. Data Sekunder

Data ini merupakan pendukung yang berhubungan dengan penelitian yang diperoleh dari :

- a. Sejarah, literatur dan profil perusahaan.
- b. Buku-buku yang berhubungan dengan variabel penelitian.
- c. Jurnal dan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik permasalahan yang diteliti.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur variabel adalah menggunakan kuisisioner. Kuisisioner ini berisi item-item pertanyaan sebagai penjabaran dari indikator-indikator variabel. Responden menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda silang (X) pada alternatif jawaban dengan 4 kemungkinan yang tersedia.

Dalam hal ini penulis akan memberikan pertanyaan dengan 4 alternatif jawaban yang harus dipilih salah satu jawaban saja. Untuk mempermudah penilaian jawaban, penulis akan memberikan nilai dari setiap pilihan jawaban pertanyaan

yaitu nilai 4 untuk jawaban yang positif dan nilai 1 untuk jawaban yang sangat negatif. Maka bentuk penilaiannya sebagai berikut.

1. Jawaban SS (sangat setuju) diberi nilai 4
2. Jawaban S (setuju) diberi nilai 3
3. Jawaban TS (tidak setuju) diberi nilai 2
4. Jawaban STS (sangat tidak setuju) diberi nilai 1

3.6. Uji Instrumen Penelitian

3.6.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016:52). Rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi adalah *Pearson Product Moment* sebagai berikut(Ghozali, 2016:52):

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xyz} = \frac{n \sum XYZ - (\sum X)(\sum Y)(\sum Z)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\} \{n \sum Z^2 - (\sum Z)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

X = Skor yang ada dibutir item

Y = Total skor

n = Jumlah subyek

$\sum X$ = Jumlah skor X

$\sum Y$ = Jumlah skor Y

$\sum Z$ = Jumlah skor Z

Perhitungan ini akan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS (*statistical Package for Social Science*). Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan tabel *r product moment*. Adapun kriteria penilaian uji validitas, adalah :

- Apabila r hitung $>$ r tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
- Apabila r hitung $<$ r tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali,2013:47). Untuk mengetahui suatu alat ukur reliable atau tidak dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan Alpha *Cronbach* dengan rumus sebagai berikut (Ghozali, 2008:45):

$$r_i = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{St^2} \right]$$

Keterangan:

r_i = Alfa *Cronbach*

$\sum S_i^2$ = mean kuadrat kesalahan

S_t^2 = varians total

k = mean kuadrat antara subyek

Pengujian reliabilitas terhadap seluruh item atau pertanyaan pada penelitian ini akan menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Nilai *Cronbach Alpha* pada penelitian ini akan digunakan nilai 0.6 dengan asumsi bahwa daftar pertanyaan yang diuji akan dikatakan reliabel bila nilai *Cronbach Alpha* ≥ 0.6 .

3.7. Metode Analisis Data

3.7.1. Analisis Deskriptif

Menurut Ghazali (2014:19) statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan *skewness* (kemencengan distribusi)

3.7.2. Analisis Regresi Tahap I

Analisis Analisis tahap I adalah menjelaskan analisis tentang pengaruh variabel independen terhadap variabel mediasi, dalam penelitian ini pengaruh beban kerja, konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kecerdasan emosional.

Adapun persamaan regresi linier berganda tahap I adalah sebagai berikut :

$$Z = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots \dots \dots (1)$$

Dimana :

Z = Kecerdasan emosional

A = Konstanta

$b_{1,2,3}$ = Koefisien regresi X_1, X_2, X_3

- X₁ = Beban kerja
- X₂ = Konflik Peran
- X₃ = Ambiguitas Peran

3.7.3 Analisis Regresi Tahap II

Analisis regresi tahap II menjelaskan tentang analisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam hal ini analisis regresi Tahap II menjelaskan pengaruh beban kerja, konflik peran dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan. Adapun persamaan regresi linier berganda tahap II adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_4X_1 + b_5X_2 + b_6X_3 \dots \dots \dots (2)$$

Dimana :

- Y = Kinerja Karyawan
- A = Konstanta
- b_{4,5,6} = Koefisien regresi X₁, X₂, X₃
- X₁ = Beban kerja
- X₂ = Konflik peran
- X₃ = Ambiguitas peran

3.7.4 Analisis Regresi Tahap III

Analisis regresi tahap III menjelaskan tentang analisis pengaruh variabel mediasi terhadap variabel dependen. Dalam hal ini analisis regresi Tahap III menjelaskan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Adapun persamaan regresi linier berganda tahap III adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_6Z \dots \dots \dots (2)$$

Dimana :

Y	= Kinerja Karyawan
A	= Konstanta
b ₇	= Koefisien regresi Z
Z	= Kecerdasan emosional

3.7.5 Analisis Jalur

Untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur (Path Analysis). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, atau analisis jalur adalah perluasan analisis regresi untuk menaksir hubungan kualitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori (Ghazali,2014:19). Akibat langsung berarti arah hubungan antara satu variabel langsung tanpa melalui variabel lain, sementara hubungan tidak langsung harus melalui variabel yang lain. Pada analisis jalur ini untuk mengetahui sokongan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dapat menggunakan regresi linier berganda.

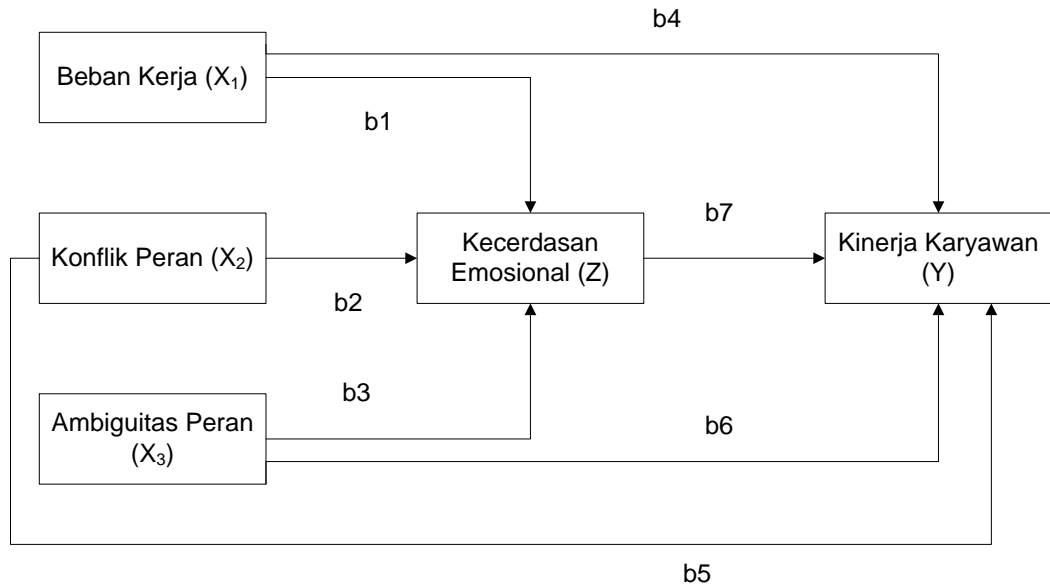
Dalam analisis jalur (*Path Analysis*) terdapat beberapa langkah sebagai berikut (Solimun, 2013:74).

1. Model diagram jalur

Model diagram jalur langkah pertama dalam analisis jalur adalah merancang model berdasarkan konsep teori. Secara teoritis dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran berpengaruh terhadap kecerdasan emosional
- b) Beban kerja, konflik peran, ambiguitas perandan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pengaruh antara variabel secara teoritis tersebut dapat dibuat model dalam bentuk diagram pada gambar 3.1:



Gambar 3.1 Analisis Jalur / *Path Analysis*

Model tersebut dapat juga dinyatakan dalam bentuk persamaan, sehingga membentuk sistem persamaan jalur:

$$Z = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 \dots \dots \dots (1)$$

$$Y = \beta_4 X_1 + \beta_5 X_2 + \beta_6 X_3 \dots \dots \dots (2)$$

$$Y = \beta_7 Z \dots \dots \dots (3)$$

1) Pemeriksaan terhadap asumsi yang melandasi

Asumsi-asumsi yang melandasi *analisis path* ini adalah :

- a) Didalam analisis *path*, hubungan antara variabel adalah linier dan adiktif
- b) Hanya rekrusif dapat dipertimbangkan yaitu hanya sistem kausal kesatu arah. Sedangkan pada model yang mengandung respiokal tidak dilakukan analisis *path*.
- c) Variabel endogen minimal dalam skala interval.

- d) Observed variabel diukur tanpa kesalahan (instrumen pengukuran valid dan reliabel).
 - e) Model yang dianalisis dispesifikasikan (diidentifikasi) dengan benar berdasarkan teori-teori yang relevan.
- 2) Pemeriksaan validitas model

Langkah ketiga dalam analisis *path* adalah pemeriksaan validitas model. Valid tidaknya tergantung pada terpenuhi atau tidaknya asumsi yang melandasi. Asumsi analisis *path* memiliki dua indikator validitas model, yaitu koefisien dterminasi total dan *theory trimming*.

- a) Koefisien determinasi total

Total keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model diukur dengan.

$$R^2_m = 1 - P_{e_1}^2 - P_{e_2}^2 - \dots - P_{e_p}^2$$

Dalam hal ini, inteprestasi terhadap R^2_m , sama dengan inteprestasi (R^2) pada analisis regresi. Untuk uji R^2 (Koefisien determinasi). Koefisien determinasi ini mencari seberapa besar pengaruh variabel independen dalam menerangkan keseluruhan terhadap variabel dependen serta pengaruhnya secara parsial. Jadi koefisien determinasi hanya mengukur seberapa besar sumbangan variabel dependen secara keseluruhan terhadap naik turunnya variasi nilai dependen. Nilai R^2 ini akan mempunyai range 0-1

b) Trimming Theory

Uji validitas koefisien *path* pada setiap jalur penggaruh langsung adalah sama dengan pada regresi, menggunakan nilai p dari uji t, yaitu pengujian koefisiensi regresi variabel dibakukan secara parsial.

Berdasarkan *trimmingtheory*, maka jalur-jalur nonsignifikan dibuang.

Uji t regresi ini adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{b_1}{S_e}$$

Keterangan :

t = Nilai t hitung

b_1 = Nilai koefisien dari variabel ke 1

S_e = Nilai standar error

Tingkat signifikansi ditentukan 0,05

Jika p-value \leq 0,05 , maka H_0 ditolak yang berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen

Jika p-value $>$ 0,05 , maka H_0 diterima yang berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

c) Uji F

Uji F digunakan untuk membuktikan kebenaran hipotesis pertama maka digunakan uji F, yaitu untuk menguji kebenaran koefisien regresi. Uji serentak yaitu uji statistik bagi koefisien regresi yang serentak atau bersama-sama mempengaruhi Y (Ghozali, 2014:22)

Prosedur uji statistiknya adalah sebagai berikut, (Ghozali, 2014:22) :

1. Menentukan formulasi hipotesis

H_0 : Tidak ada pengaruh X terhadap Y

H_1 : Ada pengaruh X terhadap Y

2. Menentukan taraf nyata (α) dan F tabel

- Taraf nyata yang digunakan biasanya 5% (0,05) atau 1% (0,01)
- Nilai F tabel memiliki derajat bebas

3. Menentukan kriteria pengujian

H_0 diterima (H_1 ditolak) apabila $F_0 \leq F_\alpha$

H_0 ditolak (H_1 diterima) apabila $F_0 > F_\alpha$

4. Menentukan nilai uji statistik

5. Membuat kesimpulan

Menyimpulkan H_0 diterima atau ditolak

4) Melakukan interpretasi hasil analisis

Langkah keempat dalam analisis *path* adalah melakukan interpretasi hasil analisis. Pertama dengan memperhatikan hasil validitas model. Kedua, menghitung pengaruh total dari tiap variabel yang mempunyai kausal ke variabel endogen. Didalam analisis *path*, disamping ada pengaruh langsung juga ada pengaruh tidak langsung dan pengaruh total. Koefisien P_1 dinamakan koefisien *path* pengaruh langsung. Sedangkan koefisien pengaruh tidak langsung dan pengaruh total dihitung dengan cara :

a) Pengaruh langsung X1 ke Z = p_1

b) Pengaruh langsung Z ke Y = p_7

c) Pengaruh tidak langsung X1 ke Z ke Y = $p_1 \times p_7$

d) Pengaruh langsung X2 ke Z = p_2

e) Pengaruh tidak langsung X2 ke Z ke Y = $p_2 \times p_7$

f) Pengaruh langsung X3 ke Z = p_3

g) Pengaruh tidak langsung X3 ke Z ke Y = $p_3 \times p_7$

h) Pengaruh Total = Pengaruh Langsung + Pengaruh tidak langsung

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

a. Gambaran Umum

- Nama Perusahaan : PT. Panggung Jaya Indah (PAJITEX)
- Alamat : Desa Watusalam, Kec. Buaran, Pekalongan
Telp. : 0285 – 426145, 0285 – 422191
Fax : 0285 – 426144
- Didirikan : Sejak Th. 1988
- Bidang Usaha : Produksi Sarung
- Susunan Pengurus :
 - Komisaris Utama : Cholid Bawazier
 - Komisaris : Wahbi Abdul Kadir Baisa
 - Direktur Utama : Umar Djuber
 - Direktur : Fachruddin Basalamah
 - General Manager : Arifin Ridwan
- Lokasi : Pabrik menempati areal tanah seluas 3,97 ha dan bangunan seluas 3 ha dengan rincian sebagai berikut:
 - Weaving 3 blok
 - Persiapan 4 blok
 - Pencelupan 1 blok
 - Finishing 3 blok

- Gudang 4 blok
- Kantor 1 blok
- Mess 1 blok
- Bengkel 1 blok

Visi :

Menjadi industri tekstil/sarung internasional dengan pemasaran produk di seluruh dunia.

Misi :

Bekerja efisien dalam memproduksi dan memasarkan produk tekstil/sarung yang berkualitas dengan harga yang kompetitif dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

b. Organisasi Dan Personalia

Struktur organisasi berbentuk garis dengan satu garis komando sehingga tugas dan tanggung jawab serta pendelegasian wewenang dapat dilaksanakan secara tegas yang dapat digambarkan sebagaimana terlampir.

Adapun tenaga kerja yang digunakan dalam memegang operasional perusahaan adalah sebanyak \pm 1.700 orang

c. Sarana Produksi Dan Transportasi

Sarana produksi berupa mesin-mesin adalah sebagai berikut :

- Mesin Tenun :
 - Mc.Shuttle : 455 Unit
 - Mc.Rapier : 70 Unit
 - Mc.Jacquard: 32 Unit
 - Mc.AJL : 100 Unit

- Mesin Kanji : 2 Unit
- Mesin Pencelupan : 5 Unit
- Mesin RF : 2 Unit
- Mesin Centrifugal : 2 Unit
- Mesin Warping : 9 Unit
- Mesin Boiler : 4 Unit
- Mesin Bakar Bulu : 1 Unit
- Mesin Washing : 1 Unit
- Mesin Stenter : 1 Unit
- Mesin Kalender : 2 Unit
- Mesin Relling : 1 Unit
- Mesin Kelos : 804 Spindle
- Mesin Softcone : 624 Spindle
- Genset : 2 Unit

Adapun sarana transportasi antara lain meliputi :

- Truck : 3 Unit
- Mobil Pick Up : 3 Unit
- Mobil Sedan/Niaga : 8 Unit
- Forklif : 1 Unit

d. Aspek Produksi

Produksi yang dihasilkan adalah berupa sarung pakekat dengan merk utama “Mangga” dengan berbagai motif dan jenis, disamping merk yang lain.

Rata-rata produksi per bulan +/- 40.000 kodi

e. Aspek Pemasaran

Area pemasaran dari produksi yang dihasilkan antara lain untuk ekspor ke negara-negara Timur Tengah (antara lain Saudi Arabia, Yaman, Dubai, dan sebagian Negara Afrika) dan Malaysia. Adapun untuk pemasaran dalam Negeri meliputi hampir seluruh wilayah Indonesia dengan menggunakan beberapa distributor.

4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas menggunakan analisis korelasi *product moment*, item pertanyaan dapat dikatakan valid jika memiliki nilai r hitung $>$ r tabel.

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	keterangan
Kinerja	KIN1	0.568	0.1965	Valid
	KIN2	0.433	0.1965	Valid
	KIN3	0.524	0.1965	Valid
	KIN4	0.726	0.1965	Valid
	KIN5	0.615	0.1965	Valid
	KIN6	0.467	0.1965	Valid
	KIN7	0.533	0.1965	Valid
	KIN8	0.565	0.1965	Valid
	KIN9	0.504	0.1965	Valid
	KIN10	0.535	0.1965	Valid
	KIN11	0.460	0.1965	Valid
Beban kerja	BK1	0.670	0.1965	Valid
	BK2	0.615	0.1965	Valid
	BK3	0.653	0.1965	Valid
	BK4	0.797	0.1965	Valid
	BK5	0.676	0.1965	Valid

	BK6	0.702	0.1965	Valid
	BK7	0.557	0.1965	Valid
Konflik peran	KP1	0.270	0.1965	Valid
	KP2	0.602	0.1965	Valid
	KP3	0.717	0.1965	Valid
	KP4	0.549	0.1965	Valid
	KP5	0.645	0.1965	Valid
	KP6	0.781	0.1965	Valid
	KP7	0.658	0.1965	Valid
	KP8	0.701	0.1965	Valid
Ambiguitas peran	AP1	0.683	0.1965	Valid
	AP2	0.739	0.1965	Valid
	AP3	0.746	0.1965	Valid
	AP4	0.850	0.1965	Valid
	AP5	0.710	0.1965	Valid
Kecerdasan emosional	KE1	0.412	0.1965	Valid
	KE2	0.599	0.1965	Valid
	KE3	0.570	0.1965	Valid
	KE4	0.639	0.1965	Valid
	KE5	0.557	0.1965	Valid
	KE6	0.448	0.1965	Valid
	KE7	0.649	0.1965	Valid
	KE8	0.645	0.1965	Valid
	KE9	0.662	0.1965	Valid
	KE10	0.723	0.1965	Valid
	KE11	0.576	0.1965	Valid
	KE12	0.613	0.1965	Valid
	KE13	0.251	0.1965	Valid
	KE14	0.613	0.1965	Valid
	KE15	0.642	0.1965	Valid
	KE16	0.427	0.1965	Valid
	KE17	0.549	0.1965	Valid
	KE18	0.533	0.1965	Valid

Sumber : data primer diolah tahun 2018

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel penelitian memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* (r hitung) lebih besar dari r tabel (0,1965). Dengan demikian seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner dapat dinyatakan valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas setiap variabel dilakukan dengan *Cronbach Alpha Coeficient*. Data yang diperoleh akan dapat dikatakan reliable apabila nilai Cronbach alpha lebih besar atau sama dengan 0,6.

Tabel 4.2

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbahe's Alpha	Nilai kritis	Keterangan
Kinerja	0.849	0.6	Reliabel
Beban kerja	0.878	0.6	Reliabel
Konflik peran	0.862	0.6	Reliabel
Ambiguitas peran	0.896	0.6	Reliabel
Kecerdasan emosional	0.903	0.6	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Dengan demikian seluruh variabel dalam penelitian telah dapat dinyatakan reliabel.

4.3 Analisis Deskriptif

Analisis deksirptif ini meliputi analisis karkateristik responden dan analisis penilaian responden terhadap variabel penelitian.

4.3.1 Analisis Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin Responden

Hasil frekuensi jawaban responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada Tabel berikut :

Tabel 4.3

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – laki	65	65%
Perempuan	35	35%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer, 2018

Berdasarkan hasil jawaban 100 karyawan PT Pajitex mayoritas adalah laki-laki yaitu sebanyak 65 orang atau 65% dan sisanya sebesar 35 orang atau 35% adalah perempuan. Perusahaan tekstil seperti PT Pajitex lebih banyak membutuhkan tenaga kerja laki-laki terutama pada bagian produksi.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Hasil tentang deskripsi responden berdasarkan karakteristik umur dapat dilihat seperti yang tersaji dalam tabel 4.4 :

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Prosentase (%)
< 30 tahun	67	67%
30 - 35 tahun	8	8%
36 - 40 tahun	4	4%
> 40 tahun	21	21%
Total	100	100.0%

Sumber : Data Primer, 2018

Hasil deskriptif berdasarkan umur karyawan PT Pajitex dapat diketahui bahwa mayoritas berumur kurang dari 30 tahun yaitu sebanyak 67 orang atau 67%, artinya mayoritas karyawan PT Pajitex berumur muda. Manajemen PT Pajitex memilih merekrut karyawan yang masih berusia muda, karena diharapkan

karyawan memiliki dorongan kerja yang kuat dan berdampak pada peningkatan kinerja, selain itu karyawan yang berusia muda rata – rata belum menikah sehingga konflik peran antara tugas sebagai ibu rumah tangga dan pekerjaan cenderung rendah.

3. Pendidikan Responden

Berdasarkan pendidikan terakhir responden, di kelompokkan kedalam empat kelompok, yaitu ; SMA, Diploma, S1 dan S2/S3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikannya dapat dilihat dalam tabel 4.5 :

Tabel 4.5

**Karakteristik Responden Berdasarkan
Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
SMA	90	90%
Diploma	5	5%
S1	5	5%
Total	100	100.0%

Sumber : Data Primer, 2018

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang bekerja di PT Pajitex adalah tamatan SMA dengan jumlah 90 orang atau 90% dari total responden. Tingkat pendidikan formal karyawan PT Pajitex mayoritas adalah menengah keatas atau tamat SMA, karyawan yang tamat SMA/SMK terutama jurusan menjahit sudah memiliki keterampilan khusus yang berhubungan dengan produksi tekstile, terutama bagian produksi (jahit, *packing*, desain dan lain – lain) sehingga perusahaan tidak mengalami kesulitan dalam memberikan pelatihan atau arahan tentang job deskripsi karyawan.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Hasil deskripsi tentang responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat dalam tabel 4.6 :

Tabel 4.6.

Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah	Prosentase (%)
< 1 tahun	9	9%
1 - 5 tahun	55	55%
6 - 10 tahun	9	9%
> 10 tahun	27	27%
Total	100	100.0%

Sumber : Data Primer, 2018

Hasil deskriptif berdasarkan masa kerja karyawan PT Pajitex diketahui bahwa mayoritas masa kerja karyawan antara 1 – 5 tahun yaitu sebanyak 55 orang atau 55%. Masa kerja karyawan yang belum lama berhubungan dengan usia, dimana karyawan ketika bekerja di PT Pajitex masih berusia muda dan rata – rata baru tamat dari sekolah (SMA).

4.3.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian

Penilaian atau persepsi responden berdasarkan nilai rata-rata variabel penelitian, dengan ketentuan penilaian adalah sebagai berikut :

Skor minimum = 1

Skor maksimum = 4

$$4 - 1$$

$$\text{Interval} = \frac{\quad}{\quad} = 0,75$$

Batasan penilaian atau persepsi adalah sebagai berikut:

1,00 – 1,75 = sangat rendah

1,76 – 2,50 = rendah

2,51 – 3,25 = tinggi

3,26 – 4,00 = sangat tinggi

Hasil deskriptif variabel beban kerja, konflik peran, ambiguitas peran, kecerdasan emosional dan kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7

Variabel Beban Kerja (X₁)

Indikator Beban Kerja	Mean	Kategori
Merasa terlalu berat dalam melaksanakan pekerjaan	2.01	Rendah
Banyaknya volume pekerjaan membuat waktu istirahat berkurang	2.20	Rendah
Merasa sulit untuk mengatur waktu dengan adanya shift kerja	2.06	Rendah
Tugas dan wewenang dari atasan cukup berat	1.96	Rendah
Akhir – akhir ini mudah emosi dengan banyaknya beban yang harus tanggung	2.15	Rendah
Akhir – akhir ini merasa ada gangguan dalam kesehatan	2.09	Rendah
Suka menunda pekerjaan dan menghindari tugas baru	1.81	Rendah
Rata - rata beban kerja	2.04	Rendah

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, mayoritas karyawan telah memberikan penilaian rendah terhadap variabel beban kerja dengan rata-rata skor sebesar 2,04, yaitu berada pada interval antara 1.76 – 2.50. Beban kerja tertinggi pada indikator banyaknya volume pekerjaan membuat waktu istirahat berkurang, sedangkan beban kerja terendah pada indikator suka menunda pekerjaan dan menghindari tugas baru.

Hasil ini berarti bahwa kapasitas atau kemampuan karyawan sebanding dengan tuntutan pekerjaan, sehingga beban kerja rendah. Hal ini disebabkan manajemen PT Pajitex memberikan tugas/wewenang sesuai kemampuan

karyawan, memberikan waktu istirahat yang cukup, dan volume pekerjaan disesuaikan dengan kapasitas pekerja. Perusahaan mengupayakan beban kerja yang optimum, artinya beban kerja karyawan tidak terlalu rendah maupun berlebih, karena jika terlalu rendah maka menimbulkan kebosanan namun jika berlebih maka stres kerja karyawan akan meningkat (Astianto, 2014 : 5).

Tabel 4.8

Variabel Konflik peran (X₂)

Indikator Konflik Peran	Mean	Kategori
Melakukan hal-hal yang berbeda	2.12	Rendah
Penugasan mengurus tenaga karena tidak sesuai kompetensi	2.00	Rendah
Tugas yang diterima tanpa di dukung dengan aturan	1.91	Rendah
Bekerja dengan dua tim dengan cara kerja yang berbeda	2.06	Rendah
Bertentangan dengan permintaan rekan kerja	1.98	Rendah
Terpaksa melakukan kegiatan yang diterima satu orang tetapi tidak diterima oleh orang lain	1.95	Rendah
Menerima penugasan yang tidak didukung dengan pengetahuan	1.96	Rendah
Melakukan pekerjaan yang tidak perlu	1.97	Rendah
Rata - rata total	1.99	Rendah

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, mayoritas karyawan telah memberikan penilaian rendah terhadap variabel konflik peran dengan rata-rata skor sebesar 1,99, yaitu berada pada interval antara 1.76 – 2.50. Konflik peran tertinggi pada indikator melakukan hal-hal yang seharusnya dilakukan secara berbeda, sedangkan konflik peran terendah pada indikator tugas yang diterima tanpa di dukung dengan aturan atau kebijakan sebelumnya.

Tabel 4.9

Variabel Ambiguitas peran (X₃)

Indikator Ambiguitas Peran	Mean	Kategori
Tidak ada kejelasan tanggung jawab dalam pekerjaan	1.92	Rendah
Merasa tidak yakin dengan atasan	1.87	Rendah
Merasa pekerjaan ini tidak sesuai harapan perusahaan	1.8	Rendah
Merasa tidak jelas akan sasaran dalam pekerjaan ini	1.85	Rendah
Merasa tidak jelas dengan apa yang harus lakukan	1.84	Rendah
Rata - rata total	1.86	Rendah

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, mayoritas karyawan telah memberikan penilaian rendah terhadap variabel ambiguitas peran dengan rata-rata skor sebesar 1,86, yaitu berada pada interval antara 1.76 – 2.50. Ambiguitas peran tertinggi pada indikator tidak ada kejelasan tanggung jawab dalam pekerjaan, sedangkan ambiguitas peran terendah pada indikator merasa pekerjaan ini tidak sesuai harapan perusahaan.

Tabel 4.10

Variabel Kecerdasan emosional (Z)

Indikator Kecerdasan Emosional	Mean	Kategori
Mengetahui kekuatan diri	3.24	Tinggi
Mengetahui kemampuan untuk mendapatkan apa yang diinginkan	3.21	Tinggi
Yakin mampu untuk melakukan sesuatu di organisasi ini	3.12	Tinggi
Selalu berusaha mencapai hasil yang terbaik di organisasi ini	3.31	Sangat Tinggi
Berusaha menyesuaikan diri dengan sasaran/tujuan organisasi ini	3.32	Sangat Tinggi
Berinisiatif mengambil mengambil setiap kesempatan yang ada di organisasi ini	2.85	Tinggi
Akan mencoba lagi jika gagal pada suatu pekerjaan	3.4	Sangat Tinggi
Dapat mengontrol emosi sebelum bertindak	3.34	Sangat Tinggi

Karyawan yang memegang teguh kejujuran dan integritas	3.49	Sangat Tinggi
Bertanggung jawab penuh terhadap semua yang putus dalam pekerjaan ini	3.39	Sangat Tinggi
Merasa mudah menyesuaikan setiap perubahan yang terjadi dilingkungan organisasi ini	3.06	Tinggi
Merasa mudah menerima dan terbuka terhadap siapa saja yang memberikan gagasan dan informasi baru	3.21	Tinggi
Dapat mengetahui bagaimana perasaan orang lain terhadap rekan kerja, atasan maupun pekerjaan	3.12	Tinggi
Dapat mendorong rekan kerja untuk tumbuh dalam kinerjanya	3.16	Tinggi
Suka bergaul dengan orang banyak untuk menumbuhkan peluang	3.3	Sangat Tinggi
Dapat merasakan penderitaan dan kebahagiaan orang lain	3.1	Tinggi
Mampu menumbuhkan hubungan antar karyawan maupun atasan/bawahan	3.12	Tinggi
Mampu mengungkapkan semua perasaan secara terbuka dengan rekan kerja	3.04	Tinggi
Rata - rata kecerdasan emosional	3.21	Tinggi

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, mayoritas karyawan telah memberikan penilaian tinggi terhadap variabel kecerdasan emosional dengan rata-rata skor sebesar 3,21, yaitu berada pada interval antara 2.51 – 3.25. Kecerdasan emosional tertinggi pada indikator karyawan yang memegang teguh kejujuran dan integritas, sedangkan kecerdasan emosional terendah pada indikator berinisiatif mengambil mengambil setiap kesempatan yang ada di organisasi ini.

Tabel 4.11

Deskriptif Kinerja karyawan

Indikator Kinerja	Mean	Kategori
Mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat	3.09	Tinggi
Mampu menyelesaikan pekerjaan tanpa kesalahan	2.69	Tinggi
Rapi dalam menyelesaikan pekerjaan	3.12	Tinggi
Mampu menyelesaikan pekerjaan dengan teliti	3.02	Tinggi
Hasil kerja yang dicapai sesuai dengan harapan	3.21	Tinggi

Bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan	3.44	Sangat Tinggi
Bertanggung jawab sesuai dengan beban kerja yang diberikan oleh atasan	3.32	Sangat Tinggi
Mampu menjalin kerjasama dengan rekan kerja lain	3.42	Sangat Tinggi
Dapat bekerja dengan kompak dalam tim kerja	3.42	Sangat Tinggi
Memiliki inisiatif dan kemampuan dalam setiap penyelesaian pekerjaan	3.23	Tinggi
Mempunyai nilai tersendiri dalam menilai kinerja seorang karyawan	2.99	Tinggi
Rata - rata kinerja	3.18	Tinggi

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2018

Berdasarkan hasil deskriptif terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa rata-rata sebesar 3,18 yang berarti kinerja karyawan secara rata-rata adalah tinggi karena berada pada interval 2,51 – 3,25. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2017:67) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor (motivasi) yang mengemukakan bahwa motivasi terbentuk dari sikap seseorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Sikap mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal yang siap secara psikofik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi) (Mangkunegara, 2017:75).

4.4. Analisis Statistik

Analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan 3 tahap analisis regresi, yaitu regresi berganda dan sederhana. Regresi linier berganda tahap 1 untuk mengetahui pengaruh beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kecerdasan emosional, tahap 2 untuk mengetahui pengaruh beban kerja, konflik peran, ambiguitas peran, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja, sedangkan tahap 3 menggunakan regresi linier sederhana yaitu untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja.

4.4.1 Pengaruh beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kecerdasan emosional

Tabel 4.12

Hasil Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t _{hitung}	P _{value}	Keterangan
(Constant)	4.164			
Beban kerja (X ₁)	-0.272	-2.866	0.005	Signifikan
Konflik peran (X ₂)	-0.197	-2.060	0.042	Signifikan
Ambiguitas peran (X ₃)	-0.259	-2.725	0.008	Signifikan
Adj.R Square = 0,291				
F hitung = 14.549				
Sig F = 0,000				

Sumber ; Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis regresi model pertama dapat ditulis persamaan regresi dengan model koefisien standardized yaitu :

$$Z = 4,164 - 0,272X_1 - 0,197X_2 - 0,259X_3$$

a. Koefisien Determinasi Berganda

Hasil koefisien determinasi (*AdjustedR*²) sebesar 0,291, maka dapat diartikan bahwa 29,1persen kecerdasan emosional dipengaruhi oleh variabel stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran. Sedangkan sisanya sebesar 70,9 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

b. Uji t

Hasil pengujian pada variabel beban kerja diperoleh nilai koefisien beta sebesar -0,272 dan *p value* sebesar 0,005 < 0,05 artinya Ho ditolak dan Ha diterima dan terbukti ada pengaruh secara signifikan beban kerja terhadap

kecerdasan emosional. Hasil koefisien regresi yang negatif (-0,272) menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerjamaka kecerdasan emosional semakin menurun, dan sebaliknya semakin rendah beban kerjamaka kecerdasan emosional akan semakin meningkat.

Hasil pengujian pada variabel konflik peran diperoleh nilai koefisien beta sebesar -0,197 dan *p value* sebesar $0,042 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima dan terbukti ada pengaruh secara signifikan konflik peran terhadap kecerdasan emosional. Hasil koefisien regresi yang negatif (-0,197) menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik peran maka kecerdasan emosional semakin menurun, dan sebaliknya semakin rendah konflik peran maka kecerdasan emosional akan semakin meningkat.

Hasil pengujian pada variabel ambiguitas peran diperoleh nilai koefisien beta sebesar -0,259 dan *p value* sebesar $0,008 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima dan terbukti ada pengaruh secara signifikan ambiguitas peran terhadap kecerdasan emosional. Hasil koefisien regresi yang negatif (-0,259) menunjukkan bahwa semakin tinggi ambiguitas peran maka kecerdasan emosional semakin menurun, dan sebaliknya semakin rendah ambiguitas peran maka kecerdasan emosional akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan “ada pengaruh secara parsial antara stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kecerdasan emosional” **terbukti**.

c. Uji F

Berdasarkan tabel 4.10 di atas di dapat F_{hitung} sebesar 14,549 dan

Sig-F sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa probabilitas kurang dari taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$), maka H_a diterima dan menolak H_o . Dengan demikian variabel k beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan emosional karyawan PT. Pajitex.

Berdasarkan hasil uji f di atas menunjukkan bahwa hipotesis keempat yang menyatakan “ada pengaruh secara simultan antara stres kerjayang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kecerdasan emosional” **terbukti**.

4.4.2 Pengaruh beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan

Tabel 4.13

Hasil Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t_{hitung}	P value	Keterangan
(Constant)	4.350			
Beban kerja (X_1)	-0.279	-3.175	0.002	Signifikan
Konflik peran (X_2)	-0.272	-3.079	0.003	Signifikan
Ambiguitas peran (X_3)	-0.287	-3.263	0.002	Signifikan
Adj.R Square = 0,394				
F hitung = 22.413				
Sig F = 0,000				

Sumber ; Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis regresi model kedua dapat ditulis persamaan regresi dengan model koefisien standardized yaitu :

$$Y = 4,350 - 0,279X_1 - 0,272X_2 - 0,287X_3$$

a. Koefisien Determinasi Berganda

Hasil koefisien determinasi (*AdjustedR²*) sebesar 0,394, maka dapat diartikan bahwa 39,4 persen kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran. Sedangkan sisanya sebesar 60,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

b. Uji t

Hasil pengujian pada variabel beban kerja diperoleh nilai koefisien beta sebesar -0,279 dan *p value* sebesar $0,002 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima dan terbukti ada pengaruh secara signifikan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil koefisien regresi yang negatif (-0,279) menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja maka kinerja karyawan semakin menurun, dan sebaliknya semakin rendah beban kerja maka kinerja akan semakin meningkat.

Hasil pengujian pada variabel konflik peran diperoleh nilai koefisien beta sebesar -0,272 dan *p value* sebesar $0,003 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima dan terbukti ada pengaruh secara signifikan konflik peran terhadap kinerja karyawan. Hasil koefisien regresi yang negatif (-0,272) menunjukkan bahwa semakin tinggi konflik peran maka kinerja karyawan semakin menurun, dan sebaliknya semakin rendah konflik peran maka kinerja akan semakin meningkat.

Hasil pengujian pada variabel ambiguitas peran diperoleh nilai koefisien beta sebesar -0,287 dan *p value* sebesar $0,002 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima dan terbukti ada pengaruh secara signifikan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan. Hasil koefisien regresi yang negatif (-0,287) menunjukkan bahwa semakin tinggi ambiguitas peran maka

kinerja karyawan semakin menurun, dan sebaliknya semakin rendah ambiguitas peran maka kinerja akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan “ada pengaruh secara parsial antara stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan” **terbukti.**

c. Uji F

Berdasarkan tabel 4.12 di atas didapat F_{hitung} sebesar 22,413 dan Sig-F sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa probabilitas kurang dari taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$), maka H_a diterima dan menolak H_o . Dengan demikian variabel beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pajitex.

Berdasarkan hasil uji f di atas menunjukkan bahwa hipotesis keempat yang menyatakan “ada pengaruh secara simultan antara stres kerjayang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan” **terbukti.**

4.4.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan

Tabel 4.14

Hasil Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t_{hitung}	P _{value}	Keterangan
(Constant)	1.252	4.445	0.000	
Kecerdasan emosional (Z)	0.570	6.870	0.000	Signifikan
Adj.R Square = 0,318				
F hitung = 47.196				
Sig F = 0,000				

Sumber ; Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis regresi model kedua dapat ditulis persamaan regresi dengan model koefisien standardized yaitu :

$$Y = 1,252 + 0,570Z$$

a. Koefisien Determinasi Berganda

Hasil koefisien determinasi (*AdjustedR²*) sebesar 0,318, maka dapat diartikan bahwa 31,8% persen kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel kecerdasan emosional. Sedangkan sisanya sebesar 68,2 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

b. Uji t

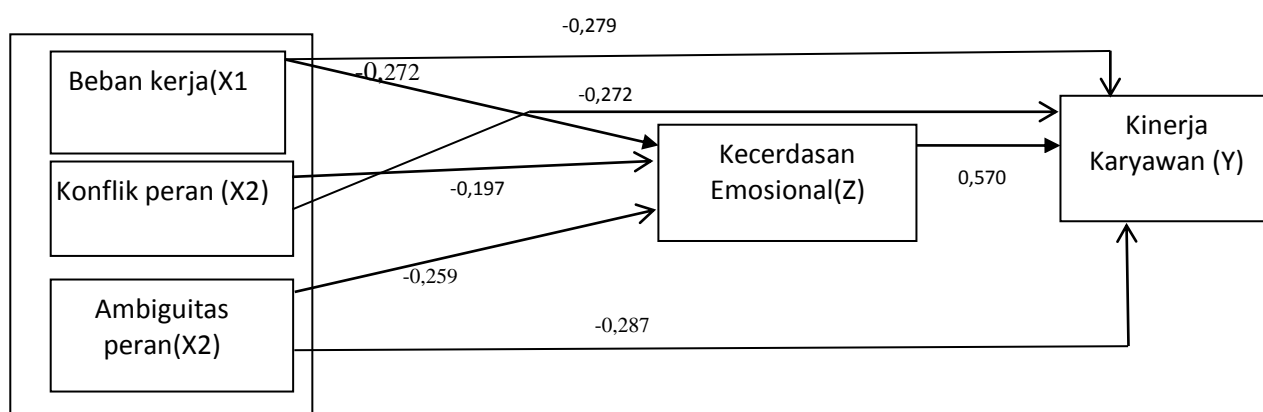
Hasil pengujian pada variabel kecerdasan emosional diperoleh nilai koefisien beta sebesar 0,570 dan *p value* sebesar $0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima dan terbukti ada pengaruh secara signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Hasil koefisien regresi yang positif (0,570) menunjukkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka kinerja karyawan semakin meningkat, dan sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosional maka kinerja akan semakin menurun.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa hipotesis kelima yang menyatakan “ada pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan” **terbukti**.

4.4.4 Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional

Analisis jalur untuk mengetahui pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap kinerja melalui kecerdasan emosional, sesuai dengan hipotesis keenam yang menyatakan bahwa ‘Lebih besar pengaruh tidak langsung stress kerja

terhadap kinerja dengan pengaruh langsung stres kerja terhadap kinerja melalui kecerdasan emosional”.



Gambar 4.1 Diagram Jalur

Tabel 4.15

Hasil Analisis Jalur

Hubungan antar variabel	Koefisien Beta	Tidak langsung	Pengaruh total
X1 -> Z	-0.272		
X2 -> Z	-0.197		
X3 -> Z	-0.259		
Z -> Y	0.570		
X1 -> Z -> Y	-0.272*0.570	-0.155	
X2 -> Z -> Y	-0.197*0.570	-0.112	
X3 -> Z -> Y	-0.259*0.570	-0.148	
X1 -> Y	-0.279	<	-0.434
X2 -> Y	-0.272	<	-0.384
X3 -> Y	-0.287	<	-0.435

Sumber ; Data primer diolah, 2018

1. Beban Kerja memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui kecerdasan emosional dan besarnya pengaruh tidak langsung sebesar $-0,434 > -0,279$

2. Konflik peran memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui kecerdasan emosional dan besarnya pengaruh tidak langsung sebesar $-,384 > -0,272$
3. Ambiguitas peran memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui kecerdasan emosional dan besarnya pengaruh tidak langsung sebesar $-,435 > -0,287$

Berdasarkan hasil uji *path* dapat disimpulkan bahwa “Lebih besar pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional dengan pengaruh langsung stres kerja terhadap kinerja karyawan” (Hipotesis 6) **diterima.**

Tabel 4.16

Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Keterangan
1	ada pengaruh secara parsial antara stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan	Terbukti
2	ada pengaruh secara simultan antara stres kerjayang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan	Terbukti
3	ada pengaruh secara simultan antara stres kerjayang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan	Terbukti
4	ada pengaruh secara simultan antara stres kerjayang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kecerdasan emosional	Terbukti
5	ada pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan	Terbukti
6	Lebih besar pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional dengan pengaruh langsung stres kerjaterhadap kinerja karyawan	Terbukti

Sumber : Data primer yang diolah 2018

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

4.5.1 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara simultan variabel stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT.

Pajitex. Hasil penelitian ini sesuai penelitian Harris dan Fleming (2017:505), Enhassi (2015:183), dan Yozgat et al (2013:520) membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja.

Stres kerja yang tidak dapat diatasi dengan baik oleh karyawan, akan menimbulkan efek negatif bagi kinerja karyawan itu sendiri. Ketika pembagian waktu kerja mengganggu ritme pola hidup karyawan sehari-hari, akan menyebabkan emosi tidak stabil, tidak bisa rileks, mudah panik, yang menyebabkan stres kerja yang optimal. Karyawan yang dapat mengontrol stres kerjanya dengan baik akan mempunyai kinerja yang baik. Gejala perilaku stres yang optimal akan menurunkan tingkat inisiatif pada karyawan. Gejala perilaku stres yang tidak diatasi dengan baik oleh perusahaan akan semakin membawa dampak buruk pada kinerja karyawan. Semakin sedikit gejala perilaku stres, gejala psikologis, dan tuntutan tugas yang dirasakan karyawan maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Bisa dikatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Karyawan seringkali dihadapkan pada keharusan untuk menyelesaikan dua atau lebih tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan. Tugas-tugas tersebut tentunya membutuhkan waktu, tenaga, dan sumber daya lainnya untuk penyelesaiannya. Adanya beban dengan penyediaan sumber daya yang seringkali terbatas tentunya akan menyebabkan kinerja karyawan menurun. Masalah yang bisa muncul di antaranya daya tahan karyawan melemah dan perasaan tertekan. Perasaan tertekan menjadikan seseorang tidak rasional, cemas, tegang, tidak dapat memusatkan perhatian pada pekerjaan dan gagal untuk menikmati perasaan gembira atau puas terhadap pekerjaan yang dilakukan. Hal ini akan menghalangi

seseorang mewujudkan sifat positifnya, seperti mencintai pekerjaan. Seseorang yang meyakini serta merasa bahwa tugas yang diberikan adalah sebagai tantangan yang harus dipecahkan meskipun tugas tersebut terlalu berlebihan maka seseorang tersebut dapat tetap merasa senang terhadap pekerjaannya. Sebaliknya jika tugas yang berlebihan tersebut diyakini dan dirasakan sebagai sebuah beban maka lambat laun mereka akan mengalami kelelahan baik kelelahan fisik maupun mental sehingga dapat menurunkan kinerja (Astianto, 2014:9)

Tingkat konflik yang terjadi terlalu rendah, maka kinerja rendah karena kurangnya dorongan dan rangsangan. Orang merasakan lingkungannya terlalu menyenangkan dan nyaman, dan responnya apatis dan terjadi adanya stagnasi. Jika mereka tidak dihadapkan pada tantangan mereka tidak akan mencari cara-cara dan ide-ide baru, dan organisasi lambat beradaptasi dengan perubahan dari faktor lingkungan ekstern. Di sisi lain ketika tingkat konflik yang terjadi sangat tinggi, kinerja rendah karena kurangnya koordinasi dan kerjasama. Organisasi dalam keadaan kacau balau, di mana masing-masing orang lebih banyak menghabiskan waktunya untuk mempertahankan / membela dirinya dan menyerang kelompok lain dari pada melakukan tugas-tugas yang produktif (Alriani, 2012:7).

Ambiguitas peran dapat muncul disebabkan kurangnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasinya tidak disampaikan kepada individu mengenai pekerjaannya. Ambiguitas peran juga disebabkan karena meningkatnya tuntutan pekerjaan, tekanan waktu dalam penyelesaian

tugas, dan ketidak pastian pengawasan oleh atasan yang mengakibatkan karyawan harus menebak dan memprediksikan sendiri setiap tindakannya.

4.5.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kecerdasan Emosional

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kecerdasan emosional. Hal ini berarti semakin tinggi stres kerja maka kecerdasan emosional semakin rendah. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Rafiee et al (2013: 2423) yang menemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kecerdasan emosional, kecerdasan moral dan kecerdasan organisasional.

Kecerdasan emosional sangat diperlukan oleh karyawan agar dapat mengatasi stres. Kecerdasan emosional dapat mengatasi masalah karena dapat mengatur emosi diri sendiri sehingga mudah menyelesaikan masalah. Kecerdasan emosional sangat berpengaruh dalam dunia kerja karena kecerdasan emosional memungkinkan karyawan untuk mengelola emosinya dengan baik sehingga membawa karyawan tersebut bekerja secara tepat dan efektif untuk mencapai sasaran dan tujuan perusahaan. Kecerdasan emosional merupakan proses spesifik dari kecerdasan informasi yang meliputi kemampuan dalam mengekspresikan emosi diri sendiri kepada orang lain, pengaturan emosi untuk mencapai tujuan. Kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu karyawan 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.

4.5.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Dhani & Sharma, (2017: 183), Mohamad & Jais, (2016:680); Pekaar et al., (2017:141) dan penelitian Rafiee et al (2013: 2423) kecerdasan emosi berpengaruh positif terhadap kinerja; (Mohamad & Jais, 2016:680; Pekaar et al., 2017:141).

Kecerdasan emosional mengajarkan tentang integritas, kejujuran, komitmen, visi, kreatifitas, ketahanan mental kebijaksanaan dan penguasaan diri. Kecerdasan emosional merupakan syarat kunci kesuksesan dan keahlian seseorang. Kunci sukses lainnya antara lain adalah kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi dan empati. Keempat-empatnya berperan dan terpercaya sebagai indikasi sukses di tempat kerja. Pada dasarnya setiap orang memiliki kesadaran akan emosi diri sendiri dan orang lain, dan menyesuaikan perilaku mereka berdasarkan pengetahuannya atas kecerdasan emosionalnya. Selanjutnya dikatakan bahwa keduanya merupakan ketrampilan dan kemampuan dalam mengelola emosionalnya (*key people skill*). Dalam mengelola kecerdasan emosional, maka terdapat tiga dimensi yang harus dipahami, yang meliputi kombinasi sifat, kombinasi nilai-nilai (norma-norma) dan kombinasi perilaku yang memainkan sebagian besar peran untuk mencapai sukses. Disamping itu diperlukan adanya kombinasi antara kecerdasan intelektual (*intellectual quotient*) dan kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) sangat berperan dalam menentukan kesuksesan dan peningkatan prestasi kerja (Hidayati dkk, 2013:91).

4.5.4 Pengaruh Tidak Langsung Stres Kerja terhadap Kinerja melalui Kecerdasan Emosional

Berdasarkan hasil jalur (*path*) menunjukkan bahwa stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui kecerdasan emosional, dan terbukti pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap kinerja melalui kecerdasan emosional lebih besar dibandingkan pengaruh langsung stres kerja terhadap kinerja. Hasil ini tidak konsisten dengan penelitian Rafiee et al (2013:2423) yang menyimpulkan pengaruh stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan organisasi dan kecerdasan moral, tetapi stres kerja tidak mempengaruhi kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional.

Salah satu dimensi stres kerja adalah beban kerja, beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas. Karyawan dapat bekerja secara sehat tanpa membahayakan dirinya sendiri maupun masyarakat di sekelilingnya, untuk itu perlu dilakukan upaya penyesuaian antara kapasitas kerja, beban kerja dan lingkungan kerja agar, sehingga diperoleh produktivitas kerja yang optimal (Chandra & Adriansyah, 2017 : 671). Dimensi kedua stres kerja adalah konflik peran, apabila seseorang mengalami konflik peran yang tinggi akan mudah mengalami stres kerja ketika mengambil suatu pekerjaan, (Yasa, 2017:46) dengan konflik peran yang tinggi dirasakan oleh seorang karyawan atau pegawai akan mengakibatkan timbul perasaan cemas, takut, tegang di dalam mengambil suatu pekerjaan dan rasa cemas itu menandakan bahwa pegawai memiliki tingkat stres yang tinggi, dengan tingkat stres yang tinggi akan berdampak kepada

penurunan tingkat kinerja. Dimensi terakhir dari stres kerja adalah ambiguitas peran, ambiguitas peran adalah keadaan ketika informasi yang berkaitan dengan suatu peran tertentu kurang atau tidak jelas. Ambiguitas peran bisa terjadi akibat *job description* yang tidak tertulis atau tidak dijelaskan dengan rinci serta tidak adanya standar kerja yang jelas (Sindudisastra & Rustiana, 2014:12). Ketika karyawan mengalami ambiguitas peran maka mereka akan cenderung untuk berkinerja lebih rendah.

Stres kerja dapat diminimalisir apabila seseorang karyawan mempunyai kecerdasan emosional yang baik. Emosi berperan besar terhadap suatu tindakan bahkan dalam pengambilan keputusan “rasional”. Kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu individu dalam mengatasi konflik secara tepat dan menciptakan kondisi kerja yang menggairahkan sehingga menghasilkan prestasi kerja yang tinggi pula. Sedangkan kecerdasan emosional yang rendah akan berdampak buruk pada mereka, karena individu kurang dapat mengambil keputusan secara rasional dan tidak bisa menghadapi konflik secara tepat (Hidayati, Purwanto, & Yuwono, 2008:2).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin tinggi stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran maka kinerja karyawan PT Pajitex akan semakin menurun.
2. Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin tinggi stres kerja maka kinerja karyawan PT Pajitex akan semakin menurun.
3. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kecerdasan emosional. Hal ini berarti semakin tinggi stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran maka kecerdasan emosional karyawan PT Pajitex akan semakin menurun.
4. Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara stres kerja yang terdiri dari beban kerja, konflik peran, dan ambiguitas peran terhadap kecerdasan emosional. Hal ini berarti semakin tinggi stres kerja maka kecerdasan emosional karyawan PT. Pajitex akan semakin menurun.

5. Terdapat pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin tinggi kecerdasan emosional maka kinerja karyawan PT. Pajitex juga akan semakin meningkat.
6. Terbukti lebih besar pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional dengan pengaruh langsung stres kerja terhadap kinerja karyawan.

5.2 Saran

Berdasar kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi perusahaan yang melakukan restrukturisasi.

1. Pihak manajemen PT. Pajitex sebaiknya memperhatikan stres kerja karyawan dengan mempertahankan kondisi ambiguitas peran yang selama ini dinilai paling rendah dalam menimbulkan stres kerja karyawan. Hal ini dilakukan dengan menyamakan persepsi antara perusahaan dan karyawan akan visi dan misi perusahaan yang ditanamkan terus menerus, sehingga apa yang dikerjakan karyawan bisa sesuai dengan harapan perusahaan.
2. Pihak manajemen PT. Pajitex juga perlu memperhatikan stres kerja karyawan terutama untuk variabel beban kerja yang dalam hal ini berdasarkan data-data yang ada menunjukkan penilaian yang paling besar dalam mempengaruhi stres kerjanya. Beban kerja tersebut terutama yang berkaitan dengan tingkat keseimbangan antara beban kerja yang ada dengan waktu istirahat yang cukup. Hal ini dilakukan misalnya dengan melakukan rencana kerja yang baik, sehingga tidak ada bulan-bulan tertentu terjadi tumpukan pekerjaan yang belum terselesaikan, yang dapat menyebabkan karyawan harus bekerja ekstra atau lembur sehingga waktu istirahat dan libur menjadi semakin sempit.

3. Begitu juga dengan kecerdasan emosional sebagai variabel yang memediasi hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan. Pemimpin hendaknya mendorong karyawan untuk mengenali emosi pribadinya, yaitu dengan cara menyadari emosi yang dialami, mampu untuk mengelola emosi tersebut, memotivasi diri kearah yang positif dan memberikan dorongan untuk maju kepada diri sendiri, mengenal emosi dan kepribadian orang lain, dan dapat membina hubungan dengan pihak lain secara baik sehingga karyawan dapat mengetahui kelebihan dan kekurangannya.
4. Untuk mendukung hasil penelitian ini disarankan kepada peneliti-peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian serupa dengan menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan agar hasil penelitian dapat lebih lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M. R., & Rahmat, A. (2017). Kecerdasan Emosional dan Dampaknya Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi Dan*, 2(1). <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/HN423>
- Ahmad, Z., & Taylor, D. (2009). Commitment to independence by internal auditors: the effects of role ambiguity and role conflict. *Managerial Auditing Journal*, 24(9), 899–925. <https://doi.org/10.1108/02686900910994827>
- Alriani Ida Martini (2012), Konflik Dalam Organisasi, Apakah Selalu Negatif? (Kajian Prilaku Organisasi), *Dharma Ekonomi No. 36 / Th. XIX : 1 -13*
- Alwi, S. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Strategi Keunggulan. Kompetitif*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi.
- Anwari, M. R., Sunuharyo, B. S., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Konflik Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Telkomsel Branch Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 41(1), 1–10.
- Asrar-ul-Haq, M., Anwar, S., & Hassan, M. (2017). Impact of emotional intelligence on teacher's performance in higher education institutions of Pakistan. *Future Business Journal*, 3(2), 87–97. <https://doi.org/10.1016/j.fbj.2017.05.003>
- Astianto, A., & Suprihadi, H. (2014). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(7), 1–17.
- Biru, M., Utami, H. N., & Mayowan, Y. (2016). Analisis Faktor-Faktor Stres Kerja yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Tetap PG. Kebon Agung Kabupaten Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 39(2), 50–56. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/87446-ID-analisis-faktor-faktor-stres-kerja-yang.pdf>
- Chandra, R., & Adriansyah, D. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(1), 670–678.

- Devonish, D. (2016). Emotional intelligence and job performance: the role of psychological well-being. *International Journal of Workplace Health Management*, 9(4). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/JEIM-07-2014-0077>
- Dhani, P., & Sharma, T. (2017). Effect of Emotional Intelligence on Job Performance of IT employees: A gender study. *Procedia Computer Science*, 122, 180–185. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.11.358>
- Enshassi, A., El-Rayyes, Y., & Alkilani, S. (2015). Job stress, job burnout and safety performance in the Palestinian construction industry. *Journal of Financial Management of Property and Construction*, 20(2), 170–187.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (2009). *Emotional Intelligence : Kecerdasan emosional mengapa EI lebih penting daripada IQ*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, H. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Harijanto, D., Nimran, U., Sudiro, A., & Rahayu, M. (2013). The Influence of Role Conflict and Role Ambiguity on The Employee's Performance Through Commitment and Self- Efficacy (Study on the Nurses at Public Health Service Center of. *IOSR Journal of Business and Management*, 8(1), 98–105. Retrieved from www.iosrjournals.org
- Harris, E. G., & Fleming, D. E. (2017). The productive service employee: personality, stress, satisfaction and performance. *Journal of Services Marketing*, JSM-11-2015-0347. <https://doi.org/10.1108/JSM-11-2015-0347>
- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hidayati, R., Purwanto, Y., & Yuwono, S. (2008). Kecerdasan emosi, stres kerja dan kinerja karyawan. *Jurnal Psikologi*, 2(1), 91–96.
- Julvia, C. (2013). Pengaruh Stress Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 4(1), 1–8.
- Karatepe, O. M. (2013). The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(4), 614–634. <https://doi.org/10.1108/09596111311322952>

- Ling, S., & Bhatti, M. (2014). Work Stress and Job Performance in Malaysia Academic Sector: Role of Social Support as Moderator. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 4(12), 1986–1998.
<https://doi.org/10.9734/BJEMT/2014/12098>
- Luthans, F. (2012). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Roskadarya.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional Intelligence :Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197–215.
- Michael, O., Court, D., & Petal, P. (2009). Job stress and organizational commitment among mentoring coordinators. *International Journal of Educational Management*, 23(3), 266–288. <https://doi.org/10.1108/09513540910941766>
- Mohamad, M., & Jais, J. (2016). Emotional Intelligence and Job Performance: A Study among Malaysian Teachers. *Procedia Economics and Finance*, 35(October 2015), 674–682. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)00083-6](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)00083-6)
- Pawirsumarto, S., Setyadi, A., & Khumaedi, E. (2016). The influence of organizational culture on the performance of employees at University of Mercu Buana. *International Journal of Law and Management*, 59(6), 950–963.
- Pekaar, K. A., van der Linden, D., Bakker, A. B., & Born, M. P. (2017). Emotional intelligence and job performance: The role of enactment and focus on others' emotions. *Human Performance*, 30(2–3), 135–153.
<https://doi.org/10.1080/08959285.2017.1332630>
- Rabenu, E., Tziner, A., & Sharoni, G. (2017). The relationship between work-family conflict, stress, and work attitudes. *International Journal of Manpower*, 38(8), 1143–1156. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/MIP-05-2017-0088>
- Rafiee Mojtaba, Hojat Kazemi and Mustafa Alimiri, (2013), Investigating the effect of job stress and emotional intelligence on job performance, *Management Science Letters* (3) :2417–2424
- Rangriz, H., & Meharabi, J. (2010). The Relationship between Emotional Intelligence , Organisational Commitment and Employees ' Performance in Iran.

- International Journal of Business and Management*, 5(8), 50–56.
- Riana, D., & Agatha, V. Y. (2016). Pengaruh Konflik Kerja, Stress Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap kinerja Karyawan Perusahaan Kantong Plastik Keris Surakarta. *Bhirawa*, 3(1), 1–8.
- Rivai, V. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia dari Teori ke Praktek*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Robbins, S. R., & Judge, T. A. (2015), *Perilaku Organisasi*, (R. Saraswati, & F. Sirait, Penerj.) Jakarta: Salemba Empat.
- Sholiha, M., Sunaryo, H., & Priyono, A. A. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Guru SMP AN-NUR Bululawang - Malang. *Warta Ekonomi*, 7(17), 64–77.
- Sindudisastra, L. K, Rustiana (2014) Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Komitmen Independensi Auditor Internal MODUS vol.26 (I) : 51-61, 2014 ISSN 0852-1875
- Solimun. (2014) *Structrural Equating Modeling Lisrel dan Amos*. Penerbit Universitas Negeri Malang. Malang
- Sekaran, U & Bougie, R. (2017), *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, USA: John Wiley & Sons Ltd
- Tewal, B., & Tewal, F. (2014). Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Wanita Karir Pada Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA*, 2(1), 450–456.
- Yasa, I. W. M. (2017). Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kotadenpasar Bali. *Jagadhita*, 4(1), 38–57.
<https://doi.org/10.22225/JJ.4.1.203.38-57>
- Yenti, N., Machasin, & Amsal, C. (2014). Effect of Emotional Intelligence, Intellectual Intelligence and Discipline to Nurses Performance in PMC Hospital Pekanbaru. *Jom FEKON*, 1(2), 1–21
- Yozgat, U., Yurtkoru, S., & Bilginoğlu, E. (2013). Job Stress and Job Performance Among Employees in Public Sector in Istanbul: Examining the Moderating Role of Emotional Intelligence. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 75, 518–524.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.04.056>

Lampiran 1:
Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Karyawan PT PAJITEX

Di Tempat

Assalamu'alaikum, Wr, Wb.

Bapak/Ibu/Sdr/I yang saya hormati dalam rangka penelitian tugas akhir, maka dengan ini saya, memohon Bapak/Ibu/Sdr/I untuk memberikan tanggapan dan jawaban dari kuesioner yang saya lampirkan dengan judul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Intervening”.

Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/I berikan akan sangat berarti bagi saya, dan untuk selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi penelitian yang saya lakukan. Kuesioner ini murni bertujuan untuk penelitian dalam rangka penyelesaian tugas akhir dan bukan untuk keperluan dan tujuan lainnya.

Demikianlah surat permohonan ini, atas kesediaan dan kerja sama Bapak/Ibu/Sdr/I untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr, Wb

Hormatsaya,

Bakhrul Ulum Fahri

Identitas Responden

- Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
- Umur : < 30 tahun 36-40 tahun
 31-35 tahun >40 tahun
- Pendidikan Terakhir : SMA
 Diploma (D1/D2/D3)
 S1
 S2/S3
- Lama Bekerja : >1 tahun
 1-5 tahun
 6-10 tahun
 >10 tahun

PETUNJUK : Silahkan beri tanda silang (X/√) pada salah satu kolom “Skala Pengukuran” dari 1 sampai 4 pada setiap pertanyaan yang terdapat pada kuisioner dibawah ini sesuai dengan kondisi yang Bapak/Ibu/Sdr/I alami jawaban dinyatakan dengan:

SS = Sangat Setuju (4)

S = Setuju (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

1. Kinerja (Y)

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban			
			SS	S	TS	STS
1.	Kualitas Kerja	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat				
		Saya mampu menyelesaikan pekerjaan tanpa kesalahan				
2.	Kuantitas Kerja	Saya rapi dalam menyelesaikan pekerjaan				
		Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan teliti				
		Hasil kerja yang dicapai sesuai dengan harapan				

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban			
			SS	S	TS	STS
3.	Tanggung Jawab	Saya bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan saya				
		Saya bertanggung jawab sesuai dengan beban kerja yang diberikan oleh atasan				
4.	Kerjasama	Saya mampu menjalin kerjasama dengan rekan kerja lain				
		Saya dapat bekerja dengan kompak dalam tim kerja				
5.	Inisiatif	Saya memiliki inisiatif dan kemampuan dalam setiap penyelesaian pekerjaan				
		Saya mempunyai nilai tersendiri dalam menilai kinerja seorang karyawan				

2. Beban Kerja (X1)

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban			
			SS	S	TS	STS
1.	Beban Fisik	Saya merasa terlalu berat dalam melaksanakan pekerjaan				
		Banyaknya volume pekerjaan membuat waktu istirahat saya berkurang				
		Saya merasa sulit untuk mengatur waktu dengan adanya shift kerja				
		Tugas dan wewenang dari atasan yang dibebankan kepada saya cukup berat				
2.	Beban Mental	Akhir – akhir ini saya mudah emosi dengan banyaknya beban yang harus saya tanggung				
		Akhir – akhir ini saya merasa ada gangguan dalam kesehatan saya				
		Saya suka menunda pekerjaan dan menghindari tugas baru				

3. Konflik peran (X2)

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban			
			SS	S	TS	STS
1.	<i>Inter role conflict</i> (konflik dalam diri individu karena dua peran yang berbeda)	Saya sering melakukan hal-hal yang seharusnya dilakukan secara berbeda				
		Saya melakukan penugasan yang menguras tenaga karena tidak sesuai dengan kompetensi saya				
		Tugas yang saya terima tanpa di dukung dengan aturan atau kebijakan sebelumnya				
		Saya bekerja dengan dua tim dengan cara kerja yang berbeda				

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban			
			SS	S	TS	STS
2.	Intra role conflict(konflik individu dengan orang lain)	Saya sering bertentangan dengan permintaan atau kemauan rekan kerja yang tidak kompatibel				
		Saya terpaksa harus melakukan kegiatan yang dapat diterima satu orang tetap tidak diterima oleh orang lain				
3.	Person role conflict(konflik individu dengan organisasi)	Saya menerima penugasan yang tidak didukung dengan pengetahuan saya				
		Saya melakukan pekerjaan dalam penugasan yang sebenarnya menurut saya tidak perlu				

4. Ambiguitas Peran (X3)

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban			
			SS	S	TS	STS
1.	Ketidakjelasan Wewenang dan Tanggung jawab	Tidak ada kejelasan tanggung jawab dalam pekerjaan				
		Saya merasa tidak yakin dengan atasan saya				
2.	ketidakjelasan tujuan dan pekerjaan	Saya merasa pekerjaan ini tidak sesuai harapan perusahaan				
		Saya merasa tidak jelas akan sasaran dalam pekerjaan ini				
		Saya merasa tidak jelas dengan apa yang harus saya lakukan				

5. Kecerdasan Emosional (Z)

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban			
			SS	S	TS	STS
1.	Self awareness (kesadaran diri)	Saya mengetahui kekuatan diri saya				
		Saya mengetahui kemampuan untuk mendapatkan apa yang saya inginkan				
		Saya yakin mampu untuk melakukan sesuatu di organisasi ini				
2.	Self motivation (motivasi diri)	Saya selalu berusaha mencapai hasil yang terbaik di organisasi ini				
		Saya berusaha menyesuaikan diri dengan sasaran/tujuan organisasi ini				
		Saya berinisiatif mengambil mengambil setiap kesempatan yang ada di organisasi ini				
		Saya akan mencoba lagi jika gagal pada suatu pekerjaan				
3.	Self Regulation (Pengendalian diri)	Saya dapat mengontrol emosi sebelum bertindak				
		Saya adalah karyawan yang memegang teguh kejujuran dan integritas				
		Saya bertanggung jawab penuh terhadap semua yang saya putuskan dalam pekerjaan ini				
		Saya merasa mudah menyesuaikan setiap perubahan yang terjadi dilingkungan organisasi ini				
		Saya merasa mudah menerima dan terbuka terhadap siapa saja yang memberikan gagasan dan informasi baru				
4.	Empathy (empati)	Saya dapat mengetahui bagaimana perasaan orang lain terhadap rekan kerja, atasan maupun pekerjaan				
		Saya dapat mendorong rekan kerja untuk tumbuh dalam kinerjanya				
		Saya suka bergaul dengan orang banyak untuk menumbuhkan peluang				
		Saya dapat merasakan penderitaan dan kebahagiaan orang lain				
5.	Social skill (kemampuan social)	Saya mampu menumbuhkan hubungan antar karyawan maupun atasan/bawahan				
		Saya mampu mengungkapkan semua perasaan saya secara terbuka dengan rekan kerja				

Lampiran 2: Tabulasi Data Mentah

REKAPITULASI DATA PENELITIAN																					
NO	Profil Responden				MS KRJA	KINERJA											Y				
	JK	UMUR	PEND			KIN1	KIN2	KIN3	KIN4	KIN5	KIN6	KIN7	KIN8	KIN9	KIN10	KIN11					
1	1	1	1	1	2	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,64	
2	1	1	1	1	2	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3,45	
3	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3,18	
4	1	1	1	1	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3,64	
5	1	1	1	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,82	
6	1	1	1	1	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3,27	
7	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3,09	
8	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,64	
9	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	
10	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3,27	
11	1	1	1	1	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3,36	
12	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3,27	
13	1	1	1	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,64	
14	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2,27	
15	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	
16	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,91	
17	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2,36	
18	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,27	
19	1	1	1	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3,64	
20	1	1	1	1	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3,36	
21	1	1	1	1	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3,27	
22	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	
23	1	1	1	1	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3,00	
24	1	1	1	1	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,64	
25	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3,27	
26	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2,91	
27	1	1	1	1	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3,36	
28	1	1	1	1	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3,82	
29	1	1	1	1	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3,27	
30	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3,36	
31	1	1	1	1	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3,18	
32	1	1	1	1	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3,18	
33	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	
34	1	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	

35	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
36	1	1	1	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3,18
37	1	1	1	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3,45
38	1	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3,45
39	1	1	1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3,27
40	1	1	1	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3,64
41	1	1	1	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3,55
42	1	1	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2,73
43	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,09
44	1	1	1	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3,27
45	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	2	2,91
46	1	1	1	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3,27
47	1	1	1	2	3	1	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2,73
48	1	1	1	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3,27
49	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3,09
50	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3,18
51	1	2	1	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3,45
52	1	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3,27
53	1	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3,18
54	1	1	3	1	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3,09
55	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,09
56	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3,36
57	2	1	3	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,82
58	1	3	2	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,73
59	2	1	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3,18
60	2	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2,64
61	1	2	1	4	2	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2,91
62	2	3	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,64
63	2	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
64	2	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,18
65	2	4	1	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2,64
66	1	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
67	2	4	1	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3,09
68	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,82

69	2	4	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,82
70	2	4	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3,36
71	2	4	1	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,09
72	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,82
73	2	4	1	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3,55
74	2	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,91
75	2	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
76	2	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3,27
77	2	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,18
78	1	4	1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,64
79	2	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,09
80	2	4	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,73
81	2	4	1	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2,45
82	1	2	1	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2,73
83	2	2	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3,55
84	1	1	1	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3,55
85	2	4	1	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2,73
86	2	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2,82
87	2	4	1	4	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2,73
88	2	4	1	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3,09
89	2	4	1	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3,09
90	2	1	1	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3,36
91	1	1	1	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3,64
92	1	1	1	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3,73
93	1	1	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,82
94	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2,82
95	2	1	2	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2,27
96	2	3	1	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2,73
97	2	1	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2,73
98	2	2	1	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2,73
99	2	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3,73
100	1	1	1	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3,45
					3,09	2,69	3,12	3,02	3,21	3,44	3,32	3,42	3,42	3,23	2,99	3,17273

NO	BEBAN KERJA							X1
	BK1	BK2	BK3	BK4	BK5	BK6	BK7	
1	2	2	2	2	2	2	2	2,00
2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
3	1	1	1	1	1	2	2	1,43
4	1	2	2	2	2	2	2	1,86
5	2	2	2	2	3	3	3	2,29
6	2	2	2	2	2	2	2	1,86
7	2	2	2	2	2	2	2	1,86
8	2	2	1	2	1	1	1	1,43
9	2	3	2	2	2	2	2	2,14
10	1	3	4	2	2	1	1	2,00
11	2	2	2	2	2	2	2	2,00
12	3	2	2	2	2	2	2	2,14
13	1	4	4	2	2	1	1	2,14
14	4	4	4	4	4	4	4	4,00
15	2	2	2	2	2	2	2	2,00
16	3	3	3	3	4	4	2	3,14
17	3	1	2	2	3	2	2	2,14
18	2	2	2	2	2	2	2	2,00
19	2	2	2	2	2	2	1	1,86
20	2	3	2	2	2	2	2	2,14
21	2	3	2	2	3	2	2	2,29
22	2	2	2	2	2	2	2	2,00
23	3	2	2	1	2	1	2	1,86
24	2	2	2	2	2	2	2	2,00
25	2	2	2	2	2	2	2	2,00
26	2	3	2	3	2	3	1	2,29
27	2	2	4	2	2	3	1	2,29
28	2	2	2	2	2	2	1	1,86
29	1	2	2	2	2	2	2	1,86
30	2	2	2	2	2	2	2	2,00
31	1	2	2	2	3	2	1	1,86
32	2	3	2	2	2	2	2	2,14
33	2	2	2	2	2	2	2	2,00
34	3	3	2	2	2	2	2	2,29

35	2	3	2	2	2	2	2	2,14
36	3	2	2	2	3	2	2	2,29
37	2	1	2	1	1	1	2	1,43
38	2	2	2	2	2	2	2	2,00
39	1	2	1	2	2	2	1	1,57
40	2	2	2	2	2	2	2	2,00
41	1	2	1	1	1	1	1	1,14
42	2	3	3	2	3	2	2	2,43
43	2	2	2	2	2	3	2	2,14
44	2	1	1	1	1	2	2	1,43
45	2	2	2	2	2	1	4	2,14
46	2	2	2	1	2	2	1	1,71
47	2	2	1	2	2	2	1	1,71
48	2	2	2	2	2	2	2	2,00
49	1	2	2	2	3	3	2	2,14
50	2	2	2	2	2	1	2	1,86
51	2	2	2	2	2	2	2	2,00
52	2	1	1	1	1	1	2	1,29
53	2	1	2	2	2	1	2	1,71
54	2	1	2	2	1	1	2	1,57
55	1	1	2	1	1	1	2	1,29
56	1	2	2	2	1	1	2	1,57
57	1	1	1	1	1	1	1	1,00
58	2	3	3	3	2	3	2	2,57
59	1	2	2	1	1	1	1	1,29
60	3	2	2	3	4	2	2	2,57
61	2	2	1	1	2	2	1	1,57
62	2	2	2	2	2	2	2	2,00
63	2	2	2	2	2	2	2	2,00
64	2	2	2	2	2	2	2	2,00
65	3	2	2	2	2	2	2	2,14
66	2	3	2	2	3	2	2	2,29
67	2	3	2	2	3	2	1	2,14
68	3	3	2	2	2	3	2	2,43

69	3	3	2	2	2	3	2	2,43
70	2	2	2	2	1	2	1	1,71
71	1	2	2	2	2	2	2	1,86
72	3	3	2	2	2	3	2	2,43
73	2	2	2	2	2	2	2	2,00
74	2	2	2	2	2	2	1	1,86
75	2	2	2	2	2	2	2	2,00
76	2	3	1	1	1	1	1	1,43
77	1	1	1	1	1	1	1	1,00
78	2	2	2	2	2	3	2	2,14
79	1	1	1	1	1	1	1	1,00
80	3	3	3	3	3	3	3	3,00
81	3	3	2	3	3	2	3	2,71
82	2	3	2	2	2	2	2	2,14
83	2	3	2	2	2	2	1	2,00
84	2	2	2	2	2	2	1	1,86
85	2	2	2	2	3	3	2	2,29
86	3	2	3	3	4	4	4	3,29
87	2	3	2	2	3	4	2	2,57
88	1	3	2	2	3	2	1	2,00
89	2	2	1	2	4	3	2	2,29
90	1	1	2	1	4	3	2	2,00
91	2	2	2	2	2	2	2	2,00
92	1	1	2	1	2	3	1	1,57
93	2	2	2	2	3	2	1	2,00
94	2	1	1	2	1	1	1	1,29
95	4	4	4	4	4	4	3	3,86
96	4	4	4	3	3	4	4	3,71
97	1	2	2	1	1	1	2	1,43
98	4	4	4	3	3	4	4	3,71
99	1	1	2	1	1	2	1	1,29
100	2	4	3	2	3	2	1	2,43
	2,01	2,2	2,06	1,96	2,15	2,09	1,81	2,04

NO	KONFLIK PERAN								X2
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	
1	2	2	2	2	1	1	2	1	1,63
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1,88
3	2	2	1	2	1	2	1	1	1,50
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
5	2	2	2	2	1	1	1	1	1,50
6	3	2	2	3	3	3	2	2	2,50
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
8	2	2	2	2	2	1	1	1	1,63
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
10	2	2	2	1	1	2	2	2	1,75
11	1	1	2	1	1	2	1	2	1,38
12	2	2	1	1	2	1	2	2	1,63
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
14	2	3	3	2	3	3	3	3	2,75
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1,75
16	2	3	2	2	3	2	3	3	2,50
17	2	2	3	3	3	3	2	2	2,50
18	2	2	2	2	2	2	3	2	2,13
19	2	2	2	2	2	2	3	3	2,25
20	3	2	2	3	3	2	2	2	2,38
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
22	2	2	2	2	3	2	3	3	2,38
23	2	2	2	1	2	2	2	2	1,88
24	2	2	1	2	1	2	2	2	1,75
25	3	2	2	3	2	2	2	2	2,25
26	2	2	1	1	1	2	2	2	1,63
27	2	2	2	1	1	1	1	1	1,38
28	2	2	1	1	1	1	1	2	1,38
29	2	2	2	2	2	3	2	2	2,13
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
31	2	2	3	2	1	2	3	2	2,13
32	2	2	1	1	2	1	2	2	1,63
33	2	1	1	1	1	2	2	2	1,50
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00

35	1	2	2	2	1	1	2	2	1,63
36	3	2	1	2	2	2	2	1	1,88
37	2	2	2	1	2	1	2	2	1,75
38	3	2	2	2	3	2	1	2	2,13
39	2	2	2	2	2	2	1	2	1,88
40	3	2	2	3	2	2	2	2	2,25
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
43	2	2	1	1	1	2	2	2	1,63
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
45	3	2	2	2	2	3	2	2	2,25
46	3	3	2	2	2	2	2	2	2,25
47	2	2	2	3	2	2	2	2	2,13
48	2	2	2	2	2	2	3	2	2,13
49	3	2	2	3	3	2	2	2	2,38
50	2	2	2	2	2	2	3	2	2,13
51	1	1	2	4	2	2	1	1	1,75
52	3	2	2	2	2	2	2	2	2,13
53	3	2	2	2	2	2	3	2	2,25
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
56	2	2	2	2	3	2	3	2	2,25
57	2	1	1	4	1	1	1	1	1,50
58	2	2	3	3	3	2	2	3	2,50
59	2	2	2	3	3	3	2	3	2,50
60	2	2	3	2	2	2	2	2	2,13
61	3	2	2	3	2	2	2	2	2,25
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
64	2	2	2	3	2	2	2	2	2,13
65	2	2	2	2	1	1	2	1	1,63
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
68	2	2	2	3	2	2	2	2	2,13

69	2	2	2	3	2	2	2	2	2,13
70	1	2	1	2	2	1	1	2	1,50
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
72	2	2	2	3	2	2	2	2	2,13
73	2	2	2	1	2	1	2	1	1,63
74	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
76	3	1	1	1	1	1	1	1	1,25
77	3	1	1	1	1	1	1	1	1,25
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
79	3	1	1	1	1	1	1	1	1,25
80	2	3	3	3	2	3	3	3	2,75
81	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
83	2	2	2	2	2	2	1	2	1,88
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
86	2	2	3	3	2	3	3	3	2,63
87	3	3	4	4	3	4	4	3	3,50
88	3	2	1	3	3	2	2	1	2,13
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
90	2	3	1	1	1	2	1	1	1,50
91	2	2	1	1	1	1	2	2	1,50
92	2	2	1	1	2	1	1	1	1,38
93	1	1	1	1	2	1	1	1	1,13
94	3	2	2	2	3	3	2	3	2,50
95	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
96	2	2	2	2	3	2	2	3	2,25
97	2	3	3	3	3	3	3	3	2,88
98	2	3	3	3	2	3	2	3	2,63
99	1	2	2	2	2	2	1	2	1,75
100	1	1	1	2	3	2	2	2	1,75
	2,12	2	1,91	2,06	1,98	1,95	1,96	1,97	1,99375

NO	AMBIGUITAS PERAN					X3	
	AP1	AP2	AP3	AP4	AP5		
1	1	1	2	1	1	1	1,20
2	1	1	1	1	1	1	1,00
3	2	2	2	2	2	2	2,00
4	2	2	2	2	2	2	2,00
5	1	1	1	1	1	1	1,00
6	2	2	2	2	2	2	2,00
7	1	2	2	2	2	2	1,80
8	1	1	1	1	1	1	1,00
9	2	2	2	2	2	2	2,00
10	1	2	3	3	2	2	2,20
11	2	2	2	2	2	2	2,00
12	2	2	2	2	2	2	2,00
13	2	2	2	1	1	1	1,60
14	3	3	3	3	4	4	3,20
15	1	1	2	1	1	1	1,20
16	3	4	3	3	4	4	3,40
17	3	3	3	3	4	4	3,20
18	2	1	1	1	2	2	1,40
19	2	2	2	2	2	2	2,00
20	2	1	1	2	2	2	1,60
21	2	2	1	1	1	1	1,40
22	1	2	1	1	1	1	1,20
23	2	1	2	2	4	4	2,20
24	3	3	2	2	2	2	2,40
25	2	1	1	1	1	1	1,20
26	2	2	2	2	2	2	2,00
27	2	2	2	2	2	2	2,00
28	2	2	2	2	2	2	2,00
29	2	2	2	1	1	1	1,60
30	3	3	2	3	2	2	2,60
31	1	2	1	1	2	2	1,40
32	2	2	2	2	2	2	2,00
33	2	2	2	2	2	2	2,00
34	2	2	2	2	1	1	1,80

35	2	2	2	2	2	2,00
36	1	1	2	2	1	1,40
37	2	2	2	2	2	2,00
38	2	1	1	1	1	1,20
39	2	1	1	1	1	1,20
40	2	2	1	2	1	1,60
41	2	1	1	1	1	1,20
42	2	2	3	2	2	2,20
43	2	2	2	2	2	2,00
44	2	2	2	2	2	2,00
45	3	1	2	2	2	2,00
46	2	2	2	2	2	2,00
47	2	2	2	2	2	2,00
48	2	2	2	2	2	2,00
49	2	1	2	2	2	1,80
50	2	2	2	2	2	2,00
51	1	2	1	1	1	1,20
52	2	2	2	2	2	2,00
53	1	1	2	1	1	1,20
54	2	1	1	3	3	2,00
55	3	2	2	2	2	2,20
56	2	2	2	3	2	2,20
57	1	1	1	1	1	1,00
58	3	4	4	4	3	3,60
59	3	3	2	3	2	2,60
60	4	4	2	4	2	3,20
61	3	2	2	3	2	2,40
62	2	1	1	1	1	1,20
63	2	2	2	2	2	2,00
64	2	1	1	1	1	1,20
65	2	3	2	3	3	2,60
66	2	2	2	2	2	2,00
67	2	1	1	1	2	1,40
68	3	3	3	3	3	3,00

69	2	2	2	2	2	2,00
70	2	1	1	2	2	1,60
71	2	2	2	3	3	2,40
72	2	2	2	2	2	2,00
73	2	2	2	2	2	2,00
74	2	1	2	2	2	1,80
75	1	1	2	1	2	1,40
76	1	1	1	1	1	1,00
77	1	1	1	1	1	1,00
78	2	2	2	2	2	2,00
79	1	1	1	1	1	1,00
80	3	4	4	3	3	3,40
81	2	2	2	2	2	2,00
82	2	2	2	2	2	2,00
83	2	2	2	2	1	1,80
84	2	3	2	2	2	2,20
85	2	2	2	2	2	2,00
86	1	2	1	1	1	1,20
87	2	3	2	2	2	2,20
88	1	1	2	2	1	1,40
89	1	1	1	1	1	1,00
90	1	2	1	1	2	1,40
91	2	2	1	1	1	1,40
92	1	2	1	1	2	1,40
93	1	2	1	1	2	1,40
94	3	2	2	2	2	2,20
95	2	2	2	2	2	2,00
96	2	2	2	2	2	2,00
97	2	2	2	2	2	2,00
98	2	2	2	2	2	2,00
99	2	1	1	1	1	1,20
100	2	2	2	2	2	2,00
	1,92	1,87	1,8	1,85	1,84	1,856

NO	KECERDASAN EMOSIONAL																		Z	
	KE1	KE2	KE3	KE4	KE5	KE6	KE7	KE8	KE9	KE10	KE11	KE12	KE13	KE14	KE15	KE16	KE17	KE18		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,94
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,94
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	2	3,44
4	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3,17
5	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2,83
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3,11
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
8	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3,56
9	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3,61
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2,94
11	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3,61
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,11
13	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3,39
14	4	3	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2,50
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
16	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2,39
17	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2,78
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
19	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,11
20	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3,00
21	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3,06
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3,72
23	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	2	2	4	3,17
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3,44
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3,11
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3,00
27	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3,39
28	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3,72
29	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3,39
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,94

31	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3,61
32	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3,61
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
36	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2,89
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
38	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3,33
39	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3,72
40	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3,22
41	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3,56
42	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,89
43	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,11
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
45	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3,44
46	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3,06
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,06
48	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3,00
49	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3,39
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2,89
51	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3,50
52	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3,61
53	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3,50
54	4	3	3	3	4	1	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3,11
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3,00
56	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,67
57	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,89
58	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2,83
59	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3,28
60	4	3	2	3	3	2	3	1	4	3	3	3	4	2	2	4	2	3	2,78
61	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3,39
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
64	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,83

65	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3,11
66	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,94
67	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,17
68	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,89
69	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,89
70	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3,06
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
72	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,89
73	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3,56
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
75	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,94
76	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	3	3	3,11
77	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	3	3	3,44
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
79	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	3	3	3,28
80	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,94
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,94
83	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3,50
84	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3,78
85	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,94
86	3	2	2	3	4	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2,94
87	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2,39
88	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,22
89	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3,28
90	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3,61
91	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3,44
92	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3,67
93	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3,72
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
95	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,94
96	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,89
97	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,17
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2,89
99	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3,78
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3,11

Lampiran 3: Hasil uji validitas dan reliabilitas kinerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KIN1	31.8600	13.516	.568	.833
KIN2	32.2600	13.124	.433	.848
KIN3	31.8300	13.658	.524	.837
KIN4	31.9300	12.470	.726	.819
KIN5	31.7400	12.720	.615	.829
KIN6	31.5100	13.788	.467	.841
KIN7	31.6300	13.751	.533	.836
KIN8	31.5300	13.706	.565	.834
KIN9	31.5300	13.827	.504	.838
KIN10	31.7200	13.840	.535	.836
KIN11	31.9600	13.514	.460	.842

Lampiran 4: Hasil uji validitas dan reliabilitas beban kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BK1	12.2700	11.250	.670	.860
BK2	12.0800	11.246	.615	.867
BK3	12.2200	11.446	.653	.862
BK4	12.3200	11.392	.797	.848
BK5	12.1300	10.882	.676	.859
BK6	12.1900	10.721	.702	.856
BK7	12.4700	11.726	.557	.874

Lampiran 5: Hasil uji validitas dan reliabilitas konflik peran

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	13.8300	10.567	.270	.877
KP2	13.9500	9.846	.602	.848
KP3	14.0400	8.806	.717	.833
KP4	13.8900	8.806	.549	.856
KP5	13.9700	8.898	.645	.841
KP6	14.0000	8.586	.781	.825
KP7	13.9900	8.858	.658	.839
KP8	13.9800	8.989	.701	.835

Lampiran 6: Hasil uji validitas dan reliabilitas ambiguitas peran

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AP1	7.3600	5.829	.683	.886
AP2	7.4100	5.275	.739	.875
AP3	7.4800	5.646	.746	.873
AP4	7.4300	5.056	.850	.848
AP5	7.4400	5.461	.710	.881

Lampiran 7: Hasil uji validitas dan reliabilitas kecerdasan emosional

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KE1	54.5400	35.746	.412	.902
KE2	54.5700	34.793	.599	.896
KE3	54.6600	34.570	.570	.897
KE4	54.4700	33.928	.639	.895
KE5	54.4600	34.837	.557	.898
KE6	54.9300	34.248	.448	.903
KE7	54.3800	34.541	.649	.895
KE8	54.4400	34.087	.645	.895
KE9	54.2900	34.087	.662	.894
KE10	54.3900	33.796	.723	.892
KE11	54.7200	35.456	.576	.897
KE12	54.5700	35.015	.613	.896

KE13	54.6600	36.732	.251	.907
KE14	54.6200	35.450	.613	.897
KE15	54.4800	34.353	.642	.895
KE16	54.6800	35.937	.427	.901
KE17	54.6600	35.378	.549	.898
KE18	54.7400	34.861	.533	.898

LAMPIRAN 8: Profil Responden

JK

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki - laki	65	65.0	65.0	65.0
Valid Perempuan	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

UMUR

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 30 tahun	67	67.0	67.0	67.0
30 - 35 tahun	8	8.0	8.0	75.0
Valid 36 - 40 tahun	4	4.0	4.0	79.0
> 40 tahun	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PEND

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA	90	90.0	90.0	90.0
Valid Diploma	5	5.0	5.0	95.0
S1	5	5.0	5.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

MS KRJA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 1 tahun	9	9.0	9.0	9.0
1 - 5 tahun	55	55.0	55.0	64.0
Valid 6 - 10 tahun	9	9.0	9.0	73.0
> 10 tahun	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 9: Persamaan model 1

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Z

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.559 ^a	.313	.291	.29153

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.710	3	1.237	14.549	.000 ^b
	Residual	8.159	96	.085		
	Total	11.869	99			

a. Dependent Variable: Z

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.164	.155		26.842	.000
	X1	-.170	.059	-.272	-2.866	.005
	X2	-.159	.077	-.197	-2.060	.042
	X3	-.155	.057	-.259	-2.725	.008

a. Dependent Variable: Z

Lampiran 10: Persamaan model 2

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.642 ^a	.412	.394	.28361

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.408	3	1.803	22.413	.000 ^b
	Residual	7.722	96	.080		
	Total	13.130	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.350	.151		28.827	.000
	X1	-.184	.058	-.279	-3.175	.002
	X2	-.232	.075	-.272	-3.079	.003
	X3	-.181	.056	-.287	-3.263	.002

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 11: Persamaan Model 3**Variables Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Z ^b		Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.570 ^a	.325	.318	.30071

a. Predictors: (Constant), Z

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.268	1	4.268	47.196	.000 ^b
	Residual	8.862	98	.090		
	Total	13.130	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Z

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.252	.282		4.445	.000
	Z	.600	.087	.570	6.870	.000

a. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 12: Surat Izin Penelitian



PT. Panggung Jaya Indah

Sarong's & Printing Production

Office : Ds. Watusalam Kec. Buaran Kab. Pekalongan
Jawa Tengah - Indonesia Kode Pos 51171
Phone : (0285) 422191 ; 426145 Facsimile : (0285) 426144 ; 421713
Email : pajitex@yahoo.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No : 1684/PSL/XII/2018

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Heru Ponco Setiyo
Jabatan : Ka. Bag HRD
Perusahaan : PT. PanggungJaya Indah
Alamat : Ds. Watusalam Kec. Buaran Kab. Pekalongan Jawa Tengah.

Dengan ini menerangkan bahwa :

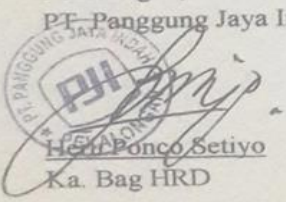
Nama : Bakhrul Ulum Fahri
No. Mahasiswa : 11311270
Jurusan : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia

Telah selesai melakukan penelitian, terhitung mulai tanggal 3 Desember 2018 sampai dengan 5 Desember 2018 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul

“ Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kecerdasan sebagai Variabel Intervening di PT. PAJITEX ”

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Pekalongan, 7 Desember 2018
PT. Panggung Jaya Indah


Heru Ponco Setiyo
Ka. Bag HRD

LAMPIRAN 13: Biodata Peneliti

Nama lengkap : Bakhrul Ulum Fahri
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat & Tgl Lahir : Pemalang 23 Mei 1993
NIM : 11311270
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Alamat : Dusun1 RT 03 RW 02 Ds Banjardawa Kec.Taman
Kab.Pemalang Jawa Tengah
Email : ulumfachri@gmail.com

Pendidikan

1999 – 2005 : SD Negeri 03 Cibelok
2005 – 2008 : SMP Negeri 1 Taman
2008 – 2011 : MAN Pemalang