

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Stres Kerja

Menurut Morgan dan King (1986) dalam Waluyo (2009) stres kerja adalah suatu keadaan yang bersifat internal, yang bisa disebabkan oleh tuntutan fisik (badan) atau lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Sedangkan menurut Cooper dan Hager (1994) dalam Waluyo (2009) stres kerja didefinisikan sebagai tanggapan atau proses internal atau eksternal yang mencapai tingkat ketegangan fisik dan psikologis sampai pada batas atau melebihi batas kemampuan subyek.

Menurut Selye (1956) dalam Waluyo (2009) stres kerja diartikan sebagai sumber atau stressor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Lingkungan pekerjaan berpotensi sebagai stressor kerja. Stressor kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan pegawai sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja.

Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri pegawai berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan mereka (Rivai, 2009).

Perbedaan individu memiliki konsekuensi adanya perbedaan tingkat stres yang dialami karyawan. Dengan kata lain, untuk tingkat stres yang sama, belum tentu masing-masing karyawan merasakan efek yang sama. Faktor individu yang

umum mempengaruhi respon stres terhadap seseorang antara lain: keturunan, usia, jenis kelamin, dukungan sosial, dan kepribadian (Kreitner & Kinicki, 2005). Persepsi, *locus of control*, pengalaman kerja, dan keyakinan diri merupakan faktor-faktor individu yang dapat mempengaruhi respon seseorang terhadap stres yang dialami (Robbins & Judge, 2008).

Terry Behr dan John Newman (1999) dalam Waluyo (2009) mengkaji ulang beberapa kasus stres pekerjaan dan menyimpulkan 3 gejala dari stres pada individu, yaitu :

2.1 Gejala Psikologis

Berikut ini adalah gejala-gejala psikologis yang sering ditemui pada hasil penelitian mengenai stres kerja :

- a) Kecemasan, ketegangan, kebingungan dan mudah tersinggung
- b) Perasaan frustrasi, rasa marah, dan dendam (kebencian)
- c) Sensitif dan *hyperreactivity*
- d) Memendam perasaan, penarikan diri, dan depresi
- e) Komunikasi yang tidak efektif
- f) Perasaan terkucil dan terasing
- g) Kebosanan dan ketidakpuasan kerja
- h) Kelelahan mental, penurunan fungsi intelektual, dan kehilangan konsentrasi
- i) Kehilangan spontanitas dan kreativitas
- j) Menurunnya rasa percaya diri

2.2 Gejala Fisiologis

Gejala-gejala fisiologis yang utama dari stres kerja adalah :

- a) Meningkatnya denyut jantung, tekanan darah, dan kecenderungan mengalami penyakit kardiovaskular
- b) Meningkatnya sekresi dari hormon stres
- c) Gangguan lambung
- d) Meningkatnya frekuensi dari luka fisik dan kecelakaan
- e) Kelelahan fisik dan kemungkinan mengalami sindrom kelelahan yang kronis
- f) Gangguan pernafasan, termasuk gangguan dari kondisi yang ada
- g) Gangguan pada kulit
- h) Sakit kepala, sakit pada punggung bagian bawah, ketegangan otot
- i) Gangguan tidur
- j) Rusaknya fungsi imun tubuh, termasuk resiko tinggi kemungkinan terkena kanker

2.3 Gejala Perilaku

Gejala-gejala perilaku yang utama dari stres kerja adalah :

- a) Menunda, menghindari pekerjaan, dan absen dari pekerjaan
- b) Menurunnya prestasi (*performance*) dan produktivitas
- c) Meningkatnya penggunaan minuman keras dan obat-obatan
- d) Perilaku sabotase dalam pekerjaan
- e) Perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan) sebagai pelampiasan, mengarah ke obesitas

- f) Perilaku makan yang tidak normal (kekurangan) sebagai bentuk penarikan diri dan kehilangan berat badan secara tiba-tiba, kemungkinan berkombinasi dengan tanda-tanda depresi
- g) Meningkatnya kecenderungan berperilaku beresiko tinggi, seperti menyetir dengan tidak hati-hati dan berjudi
- h) Meningkatnya agresivitas, vandalisme, dan kriminalitas
- i) Menurunnya kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman
- j) Kecenderungan untuk melakukan bunuh diri

Menurut Soewondo (1992) dalam Waluyo (2009) mengemukakan bahwa berdasarkan penelitian yang dilakukan, penyebab stres kerja terdiri dari 4 (empat) hal utama, yakni :

- 1) Kondisi dan Situasi Pekerjaan ;
- 2) Pekerjaan itu sendiri ;
- 3) *Job Requirement* seperti status pekerjaan dan karir yang tidak jelas;
- 4) Hubungan Interpersonal

Sedangkan Luthans (1992) dalam Waluyo (2009) menyebutkan bahwa penyebab stres (*stressor*) terdiri dari 4 (empat) hal utama, yakni :

- 1) *Extra Organizational Stressors*, yang terdiri dari perubahan sosial/teknologi, keluarga, relokasi, keadaan ekonomi dan keuangan, ras an kelas, dan keadaan komunitas/tempat tinggal;
- 2) *Organizational Stressors*, yang terdiri dari kebijakan organisasi, struktur organisasi, keadaan fisik dalam organisasi, dan proses yang terjadi dalam organisasi;

- 3) *Group Stressors*, yang terdiri dari kurangnya kebersamaan dalam grup, kurangnya dukungan sosial, serta adanya konflik individual, interpersonal, dan intergrup;
- 4) *Individual Stressors*, yang terdiri dari terjadinya konflik dan ketidakjelasan peran, serta disposisi individu seperti pola kepribadian tipe A, *control personal*, *learned helplessness*, *self-efficacy*, dan daya tahan psikologis.

Menurut Robbins & Judge (2008) terdapat 3 kategori potensi pemicu stres (*stressor*) atau sumber potensial stres, yaitu :

- 1) Faktor-faktor lingkungan yang meliputi : ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politik dan perubahan teknologi ;
- 2) Faktor-faktor organisasional yang meliputi : tuntutan tugas, tuntutan peran, dan tuntutan antar personal ;
- 3) Faktor-faktor pribadi yang meliputi : persoalan keluarga, persoalan ekonomi dan kepribadian.

Menurut Rivai (2009), terdapat 2 pendekatan stres kerja, yaitu pendekatan individu dan perusahaan. Bagi individu penting dilakukan pendekatan karena stres dapat mempengaruhi kehidupan, kesehatan, produktivitas, dan penghasilan. Bagi perusahaan bukan saja karena alasan kemanusiaan., tetapi juga karena pengaruhnya terhadap prestasi semua aspek dan efektivitas dari perusahaan secara keseluruhan. Perbedaan pendekatan individu dengan dengan pendekatan organisasi tidak dibedakan secara tegas, pengurangan stres dapat dilakukan pada tingkat individu, organisasi maupun keduanya-duanya.

Stres kerja memiliki dampak atau konsekuensi yang bersifat psikologis yang berkaitan dengan sikap, perilaku, kognitif, dan kesehatan fisik. Stres yang dialami karyawan dapat menimbulkan dampak yang merugikan. Menurut Robbins & Judge (2008) dampak (akibat) stres tersebut dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu:

- 1) Dampak fisiologis, dapat berupa perubahan metabolisme tubuh, meningkatkan denyut jantung, sesak nafas, meningkatkan tekanan darah, sakit kepala, dan dapat pula memicu serangan jantung. Stres kerja yang dipicu oleh tuntutan kerja yang tinggi dapat menimbulkan stres kerja dan menurunkan fungsi kekebalan tubuh, terutama pada karyawan yang memiliki keyakinan diri yang rendah.
- 2) Dampak psikologis, dari stres kerja yang sering dijumpai adalah ketidakpuasan kerja. Ketidakpuasan kerja merupakan efek psikologis yang paling sederhana dan paling nyata.
- 3) Dampak psikologis lain atau perilaku yang sering dijumpai adalah ketegangan, kecemasan, kejengkelan, kejenuhan, dan sikap yang suka menunda-nunda pekerjaan. Karyawan yang dihadapkan pada tugas pekerjaan yang banyak tuntutan dan saling bertentangan, serta adanya ketidakjelasan tugas, wewenang, dan tanggung jawab cenderung akan meningkatkan stres kerja psikologis.

Dampak perilaku pada diri karyawan akibat stres pada umumnya berupa menurunnya produktivitas atau kinerja, kemangkiran, dan pertukaran karyawan. Stres kerja yang berlangsung berkepanjangan dapat berpengaruh buruk terhadap

kinerja karyawan, karena intensitas stres yang berkelanjutan akan melemahkan energi karyawan yang bersangkutan. Stres kerja juga dapat memiliki dampak perilaku berupa menurunnya komitmen organisasional, menurunnya emosi positif, dan menurunnya kinerja karyawan (Kreitner & Kinicki, 2005).

Menurut Robbins dan Judge (2008), stres perlu dikelola dengan baik agar dapat meningkatkan kinerja. Oleh karena itu beberapa pendekatan perlu dilakukan agar karyawan atau pegawai dapat mengelola stres tersebut agar tujuan organisasi dapat tercapai. Beberapa pendekatan tersebut antara lain sebagai berikut :

a) Pendekatan Individual

Seorang karyawan memiliki tanggung jawab pribadi untuk mengurangi stres. Strategi Individual yang telah terbukti efektif meliputi penerapan teknik manajemen waktu, penambahan waktu olah raga, pelatihan relaksasi, dan perluasan jaringan dukungan sosial.

b) Pendekatan Organisasional

Beberapa faktor yang menyebabkan stres-terutama tuntutan tugas dan tuntutan peran-dikendalikan oleh manajemen. Dengan sendirinya, faktor-faktor tersebut dapat dimodifikasi atau diubah. Strategi yang bisa manajemen pertimbangkan meliputi seleksi personel dan penempatan kerja yang lebih baik, pelatihan, penetapan tujuan yang realistis, pendesainan ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan karyawan, perbaikan dalam komunikasi organisasi, penawaran cuti panjang atau masa sabatikal (biasanya untuk penelitian, kuliah, atau bepergian) kepada karyawan atau pegawai, dan penyelenggaraan program-program kesejahteraan perusahaan.

2.2 Kecerdasan Emosional

Menurut Salovey dan Mayer (1990) dalam Ivancevich, *et al.* (2006) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai suatu kombinasi dari keterampilan dan kemampuan seperti kesadaran diri, pengendalian diri, empati, dan sensitivitas terhadap perasaan orang lain.

Menurut Goleman (1998) kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kapasitas dalam mengenali perasaan-perasaan diri sendiri dan orang lain, dalam memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi-emosi dengan baik dalam diri kita sendiri maupun dalam hubungan-hubungan kita.

Kecerdasan emosional memiliki lima dimensi yang meliputi: kesadaran diri, manajemen diri, motivasi diri, empati, dan ketrampilan sosial (Goleman, 1998 dalam Luthans, 2006) dengan penjelasan sebagai berikut :

1) Kesadaran diri

Kesadaran diri merupakan dimensi yang berhubungan dengan kemampuan untuk mengamati diri sendiri dan mengenali perasaan sejalan dengan perasaan yang terjadi. Pemahaman diri, pengetahuan tentang perasaan sebenarnya pada suatu keadaan.

2) Manajemen diri

Manajemen diri atau pengaturan emosi, yaitu kemampuan untuk mengendalikan perasaan agar sesuai dan merealisasikan apa yang terdapat dibalik perasaan tersebut, menemukan cara-cara untuk mengendalikan kekuatan dan kecemasan, kemarahan dan kesedian. Kemampuan menangani emosi untuk memudahkan, bukan untuk menghalangi tugas

atau pekerjaan, tidak menginginkan emosi negatif, dan kembali ke jalur konstruktif untuk penyelesaian masalah

3) Motivasi diri

Motivasi diri adalah kemampuan untuk tetap pada tujuan yang diinginkan, mengatasi dampak emosi negatif dan menunda gratifikasi untuk memperoleh hasil yang diinginkan.

4) Empati

Empati yaitu sensitivitas yang tinggi terhadap perasaan dan perhatian orang lain, dan mengadaptasi perspektif mereka, mengapresiasi berbagai perbedaan mengenai cara orang merasakan sesuatu. Dapat merasakan apa yang dirasakan dan diinginkan oleh orang lain.

5) Ketrampilan sosial

Ketrampilan sosial merupakan kemampuan mengendalikan emosi dalam diri orang lain, ketrampilan dan kompetensi sosial. Kemampuan membaca situasi sosial, lancar dan baik dalam komunikasi dengan orang lain dan membentuk jaringan, dapat mengendalikan emosi dan tindakan orang lain

2.3 Dukungan Organisasi

Dukungan Organisasi adalah keyakinan umum pegawai mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi pegawai dan peduli terhadap kesejahteraan pegawai (Rhodes and Eisenberger, 1986). Perlakuan dari organisasi yang inilah yang diterima oleh pegawai dan ditangkap sebagai stimulus dan diinterpretasikan menjadi persepsi atas dukungan organisasi. (*perceived support*

organization). Menurut Eisenberg, *et al.* (1986) persepsi ini akan menumbuhkan tingkat kepercayaan tertentu dari pegawai atas penghargaan yang diberikan organisasi terhadap kontribusi mereka (*valuation of employees' contribution*) dan perhatian organisasi pada kehidupan mereka (*care about employees' well-being*). Selain itu tingkat kepercayaan pegawai terhadap dukungan organisasi ini akan dipengaruhi oleh evaluasi mereka atas pengalaman dan pengamatan tentang cara organisasi memperlakukan karyawannya (Rhoades and Eisenberg, 2002). Persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) di definisikan sebagai persepsi pegawai mengenai sejauh mana organisasi memberikan dukungan pada pegawai dan sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan kepada pegawai pada saat dibutuhkan (Rhoades & Eisenberg, 2002).

Menurut Rhodes & Eisenberg (2002) bentuk umum yang dapat di rasakan oleh karyawan adanya dukungan organisasi meliputi:

a) Keadilan

- Keadilan struktural dan prosedural yang menyangkut cara yang digunakan untuk menentukan pendistribusian sumber daya manusia diantara pegawai, keadilan yang berkaitan dengan aturan-aturan formal dan kebijakan bagi karyawan, keadilan dalam penerimaan informasi yang akurat ;
- Keadilan sosial dapat disebut juga keadilan interaksional, hal ini berkaitan dengan cara organisasi memperlakukan karyawan dengan hormat dan bermartabat ;

b) Dukungan Supervisor

Indikator ini memaparkan sejauhmana supervisor memiliki perhatian terhadap karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Dukungan supervisor memiliki kaitan erat dengan persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi, karena supervisor sebagai agen organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahan ;

- c) Penghargaan dari Organisasi. Bentuk-bentuk penghargaan yang diterima oleh karyawan dari organisasi dapat meliputi gaji, tunjangan, bonus, promosi, pelatihan/pengembangan diri ;
- d) Kondisi Kerja. Salah satu bentuk dukungan organisasi pada karyawan adanya kondisi kerja yang nyaman dan aman bagi karyawan.

Menurut Paille, *et al.* (2010) terdapat sejumlah indikator yang dapat dijadikan sarana untuk mengukur dukungan organisasi di dalam suatu organisasi, yaitu:

- 1) Organisasi mengapresiasi kontribusi karyawan;
- 2) Organisasi mau mempertimbangkan aspirasi karyawan;
- 3) Organisasi mau mempertimbangkan nilai-nilai yang dimiliki karyawan;
- 4) Organisasi benar-benar peduli pada hal baik yang karyawan lakukan di dalam pekerjaannya;
- 5) Organisasi bangga dengan prestasi yang karyawan raih;
- 6) Organisasi peduli akan kesejahteraan karyawan

2.4 Kinerja

Menurut Suwanto (2014) kinerja didefinisikan sebagai perilaku atau apa yang dilakukan karyawan, bukannya apa yang diproduksi atau apa yang dihasilkan dari kerja mereka. Di situ juga ada 2 ciri perilaku yang bisa dilabelkan sebagai kinerja yang pertama, kinerja yang evaluatif. Ini berarti bahwa kinerja semacam itu bisa dinilai negatif, netral, atau positif bagi efektivitas perorangan dan organisasi. Dengan kata lain, nilai perilaku ini bisa bervariasi berdasarkan apakah mereka memberikan sumbangan untuk pelaksanaan maksud untuk tujuan perorangan, unit dan organisasi. Yang kedua, kinerja yang multidimensional. Ini berarti bahwa terdapat banyak jenis perilaku berbeda-beda yang mempunyai kapasitas untuk memajukan (atau menghambat) tujuan organisasi. Dengan demikian, maka definisi kinerja tidak mencakup hasil dari perilaku pegawai, tetapi perilaku itu sendiri (Suwanto, 2014). Definisi kinerja juga dapat digambarkan mempunyai hubungan multiplikatif (Suwanto, 2014), dimana kinerja merupakan gabungan dari pengetahuan deklaratif, pengetahuan prosedural dan motivasi. Pengetahuan deklaratif adalah informasi tentang fakta-fakta dan hal-hal termasuk informasi mengenai persyaratan tugas yang diberikan, label, prinsip, dan tujuan. Pengetahuan prosedural adalah kombinasi antara apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara melakukannya, pengetahuan ini mencakup keterampilan-keterampilan yang bersifat kognitif, motor, dan interpersonal.

Menurut Wirawan (2009) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Kinerja juga dapat digunakan untuk menunjukkan keluaran

perusahaan/organisasi, alat, fungsi-fungsi manajemen (produksi, pemasaran, keuangan) atau keluaran seorang pegawai. Selain itu, kinerja juga merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor. Faktor tersebut adalah faktor lingkungan internal organisasi, eksternal, dan internal pegawai. Faktor lingkungan eksternal meliputi kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan agama masyarakat serta kompetitor. Faktor internal organisasi meliputi visi, misi dan tujuan organisasi, kebijakan organisasi, bahan mentah, teknologi, strategi organisasi, sistem manajemen, kompensasi, kepemimpinan, modal, budaya organisasi, iklim organisasi, teman sekerja. Faktor internal pegawai meliputi bakat dan sifat pribadi, kreativitas, pengetahuan dan keterampilan, kompetensi, pengalaman kerja, keadaan fisik, keadaan psikologi. Ketiga hal tersebut digambarkan menimbulkan adanya perilaku kerja pegawai yang meliputi etos kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, semangat kerja, sikap kerja, stres kerja, keterlibatan kerja, kepemimpinan kepuasan kerja dan kelayakan yang akhirnya bermuara untuk menghasilkan kinerja pegawai yang nantinya menentukan juga atau menghasilkan kinerja organisasi secara keseluruhan (Wirawan, 2009).

Definisi lain tentang kinerja dikemukakan juga oleh Schermerson (1985) dalam Nawawi (2006) bahwa kinerja adalah kuantitas dan kualitas pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan individu, kelompok maupun organisasi. Menurut definisi kinerja ini, aspek kuantitas mengacu pada beban kerja atau target kerja, sedangkan aspek kualitas berkaitan dengan kesempurnaan dan kerapian pekerjaan yang telah dilaksanakan

Faktor-faktor yang menentukan kinerja karyawan (yakni kemampuan dan pengalaman), dipengaruhi oleh praktik-praktik HR (*human resources*) dan lingkungan kerja (Suwanto, 2014). Menurut Suwanto (2014) terdapat 3 langkah pendekatan yang bisa dipakai untuk mengukur kinerja, yakni :

1) Langkah pendekatan pada sifat

Langkah pendekatan pada sifat menekankan kinerja perorangan dan mengabaikan situasi, perilaku dan hasil khusus. Jika orang menggunakan langkah pendekatan ini, para penilai mengevaluasi sifat atau ciri pembawaan yang stabil, memasukkan kemampuan-kemampuan seperti kemampuan kognitif (yang tidak mudah diarahkan), atau kepribadian (yang tidak mungkin diubah begitu saja). Contoh : pengukuran kinerja bisa terdiri dari penilaian intelegensi pegawai, kesadaran pada waktu berakhirnya periode peninjauan

2) Langkah pendekatan pada perilaku ;

Langkah pendekatan pada perilaku menekankan pada apa yang dilakukan pegawai dalam pekerjaan, dan pendekatan ini tidak mempertimbangkan sifat pegawai atau hasil dari perilaku pegawai. Pada dasarnya ini merupakan pendekatan berdasarkan proses yang sangat cocok dalam keadaan berikut itu :

- a) Mata rantai antara perilaku dan hasil tidak jelas;
- b) Datangnya hasil jauh di kemudian hari;

c) Hasil yang jelek dikarenakan sebab-sebab yang di luar kontrol pelaku.

Jika ada hasil kinerja pegawai di luar kontrol pelaku, masuk akallah jika penekanannya pada ukuran perilaku.

3) Langkah pendekatan pada hasil

Langkah pendekatan pada hasil menekankan hasil dan akibat yang diberikan oleh pegawai. Pendekatan ini sangat tepat diterapkan dalam keadaan berikut ini :

- a) Pekerja terampil dalam perilaku yang dibutuhkan;
- b) Perilaku dan hasil punya hubungan nyata;
- c) Hasil menunjukkan kemampuan yang konsisten setelah lewat waktu;
- d) Banyak cara untuk menjalankan pekerjaan dengan benar.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merupakan pengembangan atau modifikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Yozgat *et al.* (2013). Penelitian tersebut menggunakan 2 variabel independen yaitu stres kerja dan kecerdasan emosional dimana salah satu diantaranya yaitu kecerdasan emosional menjadi variabel moderasi, serta 1 variabel dependen yaitu kinerja. Pada penelitian ini, peneliti menambahkan variabel independen yaitu dukungan organisasi dengan tidak menggunakan kecerdasan emosional sebagai variabel moderasi. Dengan demikian terdapat 3 variabel independen yaitu stres kerja, kecerdasan emosional dan dukungan organisasi serta 1 variabel dependen yaitu kinerja. Alasan peneliti menggunakan dukungan organisasi sebagai penambah variabel independen karena beberapa penelitian terdahulu menyatakan bahwa dukungan organisasi berperan penting dan berpengaruh terhadap pengembangan dan peningkatan kinerja (Eisenberger, *et al.* 1986). Sepengetahuan peneliti, sampai dengan penelitian ini dibuat belum pernah ada penelitian yang menganalisis dengan judul yang sama dengan penelitian ini.

Berikut ini adalah tabel ringkasan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Peneliti	Tahun	Variabel Dependen	Variabel Independen	Hasil Penelitian
1	<i>Jobs Stress and Job Performance among Employees in Public Sector in Istanbul : Examining The Moderating Role of Emotional Intelligence</i>	Ugur Yozgat, Serra Yurtkoru, Elif Bilginoglu	2013	Job Stress (X1), Emotional Intelligence (X2)	Job Performance (Y)	Terdapat hubungan negatif antara stres kerja dengan kinerja serta kecerdasan emosional memoderasi hubungan antara stres kerja terhadap kinerja
2	<i>Jobs stress and Job Performance among Employees in The Taiwanese Finance Sector : The Role of Emotional Intelligence</i>	Yu-Chi Wu	2011	Job Stress (X1), Emotional Intelligence (X2)	Job Performance (Y)	Terdapat pengaruh yang positif antara kecerdasan emosional terhadap kinerja, serta memoderasi antara hubungan stres kerja terhadap kinerja
3	<i>Effects of Job Stress On Job Performance & Job Satisfaction</i>	Muhammad Jehangir, Nasir Kareem, Ayaz Khan, Muhammad Tahir Jan, Shaheed Soherwardi	2011	Job Stress (X1)	Job Performance (Y1) and Job Satisfaction (Y2)	Terdapat hubungan negatif antara stres kerja terhadap kinerja dan kepuasan kerja
4	<i>Conflict Management Styles, Emotional Intelligence, and Job Performance in Public Organizations</i>	Hsi-An Shih and Ely Susanto	2010	Emotional intelligence (X1), Conflict management styles(X2)	Job Performance Y	Kecerdasan Emosional berpengaruh positif pada kinerja, Manajemen konflik memediasi hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Kinerja, Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pada sektor publik mempunyai kemiripan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja pada sektor perusahaan swasta, Manajemen konflik memediasi hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Kinerja
5	<i>Organizational politics and organizational support as predictors of work attitudes, job performance, and organizational citizenship behavior</i>	Marjorie L. Randall, Russell Cropanzano, Carol A. Bormann, Andrej Birjulin	1999	Organizational Politics and (X1) Organizational Support (X2)	Work Attitudes, Job Performance, And Organizational Citizenship Behavior	politik Organisasi dan Dukungan Organisasi berhubungan dengan Perilaku kerja, Kinerja dan Perilaku Kewargaaan Organisasi

2.6 Kerangka Penelitian

Kerangka ini berisi mengenai intisari konsep akan variabel yang diteliti. Intisari konsep didasarkan pada teori yang digunakan, lingkup penelitian, permasalahan, serta arah tujuan penelitian yang telah disampaikan sebelumnya. Oleh karena itu, maka kerangka penelitian dalam penelitian ini yaitu:

1) Stres Kerja

Stres kerja diartikan sebagai sumber atau stressor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Lingkungan pekerjaan berpotensi sebagai *stressor* kerja. *Stressor* kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan pegawai sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja (Selye, 1956) dalam Waluyo (2009).

2) Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional diartikan sebagai suatu kombinasi dari keterampilan dan kemampuan seperti kesadaran diri, pengendalian diri, empati, dan sensitivitas terhadap perasaan orang lain (Salovey&Mayer, 1990) dalam Ivancevich, *et al.* (2006)

3) Dukungan Organisasi

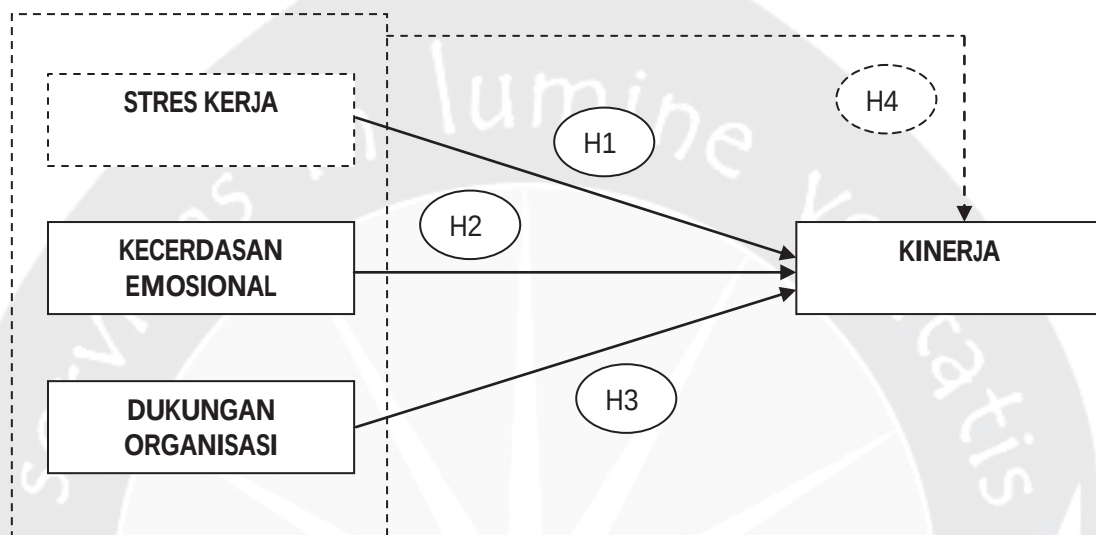
Dukungan Organisasi adalah keyakinan umum pegawai mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi pegawai dan peduli terhadap kesejahteraan pegawai (Eisenberger *et al.* 1986).

4) Kinerja

Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Selain itu, kinerja juga merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor. Faktor tersebut adalah faktor lingkungan internal organisasi, eksternal, dan internal pegawai. Faktor lingkungan eksternal meliputi kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan agama masyarakat serta kompetitor. Faktor internal organisasi meliputi visi, misi dan tujuan organisasi, kebijakan organisasi, bahan mentah, teknologi, strategi organisasi, sistem manajemen, kompensasi, kepemimpinan, modal, budaya organisasi, iklim organisasi, teman sekerja. Faktor internal pegawai meliputi bakat dan sifat pribadi, kreativitas, pengetahuan dan keterampilan, kompetensi, pengalaman kerja, keadaan fisik, keadaan psikologi. Ketiga hal tersebut digambarkan menimbulkan adanya perilaku kerja pegawai yang meliputi etos kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, semangat kerja, sikap kerja, stres kerja, keterlibatan kerja, kepemimpinan kepuasan kerja dan kelayakan yang akhirnya bermuara untuk menghasilkan kinerja pegawai yang nantinya menentukan juga atau menghasilkan kinerja organisasi secara keseluruhan (Wirawan, 2009).

Kerangka penelitian adalah jaringan hubungan antar variabel yang secara logis diterangkan, dikembangkan, dan dielaborasi dari perumusan masalah yang telah diidentifikasi melalui proses wawancara, observasi, dan survei literatur (Kuncoro, 2009).

Dengan demikian, mengacu pada beberapa penelitian terdahulu serta kerangka penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Sumber : Wu (2011) dan Yozgat *et al.* (2013)

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

2.7 HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis pada dasarnya merupakan suatu proposisi atau anggapan yang mungkin benar, dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan/pemecahan persoalan ataupun untuk dasar penelitian lebih lanjut (Supranto, 2009). Oleh karena itu, hipotesis perlu dilakukan pengujian untuk membuktikan bahwa dasar pembuatan keputusan/pemecahan persoalan dapat dipertanggungjawabkan. Berdasarkan penelusuran pada penelitian terdahulu dan pengembangan pada kerangka penelitian maka hipotesis yang diajukan di dalam penelitian ini adalah :

1) Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja

Stres secara umum dapat diartikan sebagai suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Keadaan tertekan tersebut merupakan kondisi yang memiliki karakteristik bahwa tuntutan lingkungan melebihi kemampuan individu untuk meresponnya (Nawawi, 2006). Kondisi psikologi yang dimaksud dalam konteks pengertian stres tersebut merupakan kondisi yang tidak menyenangkan yang dapat berupa kecemasan, rasa takut, atau kegelisahan yang tinggi, yang timbul karena individu merasa terancam, terutama dalam bekerja. Kondisi psikologis ini sangat tergantung atau dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap stimulus yang dirasakannya sebagai hambatan atau rintangan. Dalam lingkungan kerja, potensi penyebab timbulnya stres pada diri karyawan sangat banyak, seperti ketegangan dalam berkomunikasi dengan atasan atau rekan kerja, pekerjaan yang menuntut konsentrasi tinggi, kemampuan yang dimiliki tidak memenuhi syarat untuk menyelesaikan tugas pekerjaan, kondisi lingkungan kerja yang tidak kondusif, beban kerja yang berlebihan dan lain-lain. Stres kerja lebih sering dikaitkan dengan tuntutan (*demand*) dengan sumber daya (*resource*). Tuntutan merupakan tanggung jawab, tekanan, kewajiban, dan bahkan ketidakpastian yang dihadapi karyawan di tempat kerja. Sumber daya adalah hal-hal yang berada dalam kendali karyawan yang dapat digunakan untuk memenuhi tuntutan (Robbins & Judge, 2008). Stres kerja timbul ketika sumber daya yang dimiliki karyawan tidak mencukupi untuk memenuhi tuntutan pekerjaannya. Stres yang terjadi pada karyawan dapat menimbulkan

dampak yang sifatnya fisiologis, psikologis, dan perilaku. Dampak yang sifatnya perilaku pada umumnya akan berpengaruh pada produktivitas atau kinerja karyawan yang bersangkutan. Semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami karyawan, maka kinerja karyawan cenderung menurun (Robbins & Judge, 2008). Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad (2012), Ismail (2011), Shaheen (2013), dan Khan (2011) menunjukkan secara empiris bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian dalam penelitian ini dapat dihipotesiskan sebagai berikut:

Hipotesis 1: Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset DIY

2) Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi secara baik pada diri sendiri, dan dalam hubungannya dengan orang lain (Goleman, 1998 dalam Nawawi, 2006). Kecerdasan emosional juga menunjukkan kemampuan seseorang dalam menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, mengendalikan stres agar tidak melumpuhkan kemampuan berfikir dan bekerja. Implikasi dari pengertian konsep kecerdasan emosional tersebut, maka orang yang memiliki kecerdasan emosional tinggi atau kuat cenderung

lebih mudah mengendalikan diri sendiri, menjalin hubungan yang baik dan akrab dengan orang lain seperti rekan kerja, pimpinan, maupun bawahan. Selain itu, orang dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung mampu mengatasi stres yang dihadapi, dan cenderung mampu menjaga kemampuan berfikir dan bekerjanya. Jadi karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi, akan cenderung mampu menerima kondisi fisik dan psikis lingkungan kerjanya, mampu menjaga hubungan yang harmonis dengan pimpinan, rekan dan bawahan, dan cenderung tetap dapat menjalankan tugas pekerjaannya meskipun menghadapi stres kerja. Oleh karena itu, karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung memiliki kinerja yang tinggi pula, atau dengan kata lain kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Ismail (2011), dan Shamsuddin (2014) menunjukkan bukti empiris bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin tinggi kecerdasan emosional seorang karyawan maka kinerjanya cenderung akan semakin tinggi. Dengan demikian dalam penelitian ini dapat dihipotesiskan sebagai berikut:

Hipotesis 2: Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset DIY

3) Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Kinerja.

Adanya peningkatan kinerja dalam organisasi salah satunya dipengaruhi oleh dukungan baik dalam skala sosial maupun dalam organisasi itu sendiri, baik dari atasan maupun rekan sekerja (Nur'Aini, 2012). Sementara di sisi lain, organisasi tempat mereka bekerja dihadapkan pada tekanan lingkungan yang selalu berubah, yang mengharuskan organisasi tersebut untuk meningkatkan kinerja. Untuk itu organisasi akan memberikan reward kepada karyawannya yang bekerja sesuai tujuan yang diinginkan. Dengan demikian terjadi suatu transaksi berupa pertukaran sosial di tempat kerja, antara individu dan organisasi. Perlakuan dari organisasi yang diterima oleh karyawan ditangkap sebagai stimulus yang diorganisir dan diinterpretasikan menjadi persepsi atas dukungan organisasi (Nur'Aini, 2012). Persepsi ini akan menumbuhkan tingkat kepercayaan tertentu dari karyawan atas penghargaan yang diberikan organisasi terhadap kontribusi mereka dan perhatian organisasi pada kehidupan mereka (Eisenberger, 1986). Tingkat kepercayaan karyawan terhadap dukungan organisasi ini akan dipengaruhi oleh evaluasi mereka atas pengalaman dan pengamatan tentang cara organisasi memperlakukan karyawannya. Organisasi yang memberikan dukungan kepada karyawannya akan meningkatkan perilaku yang positif kepada pelanggan (Rhoades, 2002). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Indarjanti (2012) dan Kuncoro *et al.* (2009) menyatakan bahwa dukungan organisasi yang positif akan meningkatkan kinerja pegawai dengan baik pula. Dalam beberapa penelitian secara empiris ternyata dukungan

organisasi merupakan yang paling dominan pengaruhnya terhadap kinerja. Dengan demikian dalam penelitian ini dapat dihipotesiskan sebagai berikut:

Hipotesis 3: Dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset DIY

4) Pengaruh Stres Kerja, Kecerdasan Emosional dan Dukungan Organisasi terhadap Kinerja.

Berdasarkan hipotesis pertama, kedua dan ketiga, peneliti mencoba untuk menggabungkan hipotesis tersebut. Dengan demikian dalam penelitian ini dapat dihipotesiskan sebagai berikut:

H4: Stres kerja, kecerdasan emosional dan dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset DIY