

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN STRES KERJA  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI BADAN PENGELOLAAN  
LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN  
DI KABUPATEN TANGGAMUS**

(Skripsi)

Oleh

**MARYANI**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDARLAMPUNG  
2016**

**ABSTRAK**  
**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN STRES KERJA**  
**TERHADAP KINERJA PEGAWAI BADAN PENGELOLAAN**  
**LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN DI KABUPATEN**  
**TANGGAMUS**

**Oleh:**

**Maryani**

Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang pemerintahan, organisasi ini berlokasi di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 2 Pemerintah Kabupaten Tanggamus 35384 Lampung. Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Tanggamus dibentuk pada tahun 2008 berdasar pada peraturan daerah Kabupaten Tanggamus nomor 7 tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Tanggamus. Kelestarian lingkungan perlu dipertahankan dan diterapkan dengan berbagai instrumen seperti pembinaan, pemantauan, pengawasan, pengendalian, pemulihan, dan penegakan hukum terhadap berbagai kegiatan yang menimbulkan dampak terhadap lingkungan. Hal tersebut perlu diterapkan mengingat lingkungan hidup sebagai suatu sistem yang terdiri dari berbagai sub sistem yang memiliki daya dukung dan daya tampung yang tidak terbatas.

Proses untuk menghasilkan sumber daya manusia harus didukung dengan kecerdasan emosional yang tinggi dari pegawai agar dapat menguasai dan bertanggung jawab menjalankan tugas dengan baik. Kecerdasan emosional dan stres kerja saling berkaitan dikarenakan ketika pegawai merasa stres akibat beban kerja yang ada, pegawai harus mampu menjaga emosinya tetap positif dan menggunakan emosinya sebagai motivasi dirinya sendiri untuk melaksanakan tugasnya dengan baik. Stres kerja yang dialami pada pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan diakibatkan adanya tuntutan dan tekanan seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru (*deadline*) sehingga akan berdampak pada hasil kerja yang tidak dapat mencapai target yang telah ditentukan. Hal ini terlihat pada Lampiran 2 mengenai tugas atau beban kerja pegawai berdasarkan bidangnya masing-masing. Kinerja pada Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus tergolong rendah, hal ini terlihat pada Gambar 1 bahwa lebih banyak target yang tidak terealisasi

dibanding target yang terealisasi. Persentase program yang tidak memenuhi target menunjukkan hasil yang tinggi yaitu sebesar 65,70% sedangkan persentase program yang memenuhi target menunjukkan hasil yang rendah yaitu sebesar 34,30%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus cukup rendah. Populasi dalam penelitian ini di Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus berjumlah 50 orang, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert, dan analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja dan stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja. Hal ini dibuktikan dari nilai t-hitung variabel kecerdasan emosional  $t_{hitung} (3,145) > t_{tabel} (2,011)$  maka  $H_a$  didukung dan  $H_o$  tidak didukung, dan nilai t-hitung variabel stres kerja  $t_{hitung} (-1,225) < t_{tabel} (2,011)$  maka  $H_a$  tidak didukung dan  $H_o$  didukung. Hasil uji F variabel kecerdasan emosional secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap pegawai Badan pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus, dengan nilai hitung  $F_{hitung} ((5,351) > F_{tabel} (3,20)$ .

Saran yang diberikan peneliti bagi Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus di harapkan para pegawai mampu meningkatkan kerja sama secara tim dengan rekan kerja sehingga tujuan organisasi tersebut dapat tercapai secara maksimal, Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus sebaiknya memberikan fasilitas yang cukup bagi pegawainya demi menunjang kinerja mereka, bagi Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus sebaiknya memperbanyak kegiatan dalam memperkuat hubungan antar pegawai agar hubungan kerjasama diantara satu sama lain dapat terjalin dengan baik. .

**Kata kunci: Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kinerja Pegawai**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN STRES KERJA  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI BADAN PENGELOLAAN  
LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN  
DI KABUPATEN TANGGAMUS**

**Oleh**

**MARYANI**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA EKONOMI**

**Pada**

**Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2016**

Judul Skripsi : **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI BADAN PENGELOLAAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN DI KABUPATEN TANGGAMUS**

Nama Mahasiswa : **Maryani**

No. Pokok Mahasiswa : **1211011092**

Jurusan : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**



**Yuningsih, S.E., M.M.**  
NIP 19610326 198603 2 001

**Lis Andriani, S.E., M.Si.**  
NIP 19750218 200003 2 001

2. Ketua Jurusan Manajemen

**Dr. R.R. Erlina, S.E., M.Si.**  
NIP 19620822 198703 2 002



**MENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

Ketua : **Yuningsih, S.E., M.M.**

Sekretaris : **Lis Andriani, S.E., M.Si.**

Penguji Utama : **Rosnelly Roesdi, S.E., M.Si.**

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**Prof. Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.**  
NIP 19610904 198703 1 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **03 Agustus 2016**

## PERNYATAAN SKRIPSI MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maryani  
Nomor pokok Mahasiswa : 1211011092  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus.

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri, dan dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan dari orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat pemikiran dari penelitian lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa pengakuan peneliti aslinya. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 23 Agustus 2016

Yang membuat pernyataan



Maryani  
NPM 1211011092



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Peneliti merupakan putri ke lima dari enam bersaudara pasangan dari Bapak Maulana dan Ibu Maryam. Peneliti mempunyai empat saudara laki-laki dan satu saudara perempuan. Peneliti dilahirkan di Soponyono, Tanggamus pada tanggal 2 Januari 1994. Pendidikan yang telah di tempuh peneliti adalah Taman Kanak-Kanak Aisyah Soponyono yang diselesaikan pada tahun 2000, Sekolah Dasar di SD Negri 1 Soponyono yang diselesaikan pada tahun 2006, peneliti melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di MTS Negri 1 Kota Agung yang diselesaikan pada tahun 2009, peneliti melanjutkan Pendidikan di SMA di Alkautsar Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2012. Pada tahun 2012 peneliti melanjutkan Pendidikan Strata I Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.



## **MOTTO**

*Keberhasilan akan diraih dengan belajar  
Jangan ingat lelahnya belajar,  
Tapi ingat buah manisnya yang bisa dipetik  
kelak kita sukses.*

**(NN)**

*Setiap orang akan mengalami kegagalan,  
Tapi tidak setiap orang gagal dengan gagah  
Orang yang sempat jatuh tapi segera bangkit  
akan tegak gagah sejak muda dan mapan  
di masa depannya*

**(Mario Teguh)**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segenap rasa syukur kepada Allah SWT.

Kupersembahkan karyaku ini kepada orang tuaku teristimewa Ibunda Maryam dan Ayahanda Maulana. Terimakasih atas segala kasih sayang, cinta, doa, ketulusan motivasi, semangat perjuangan, dan pengorbanan yang telah Ayah dan Ibu berikan. Terimakasih juga kepada Kakakku Selamat Riyadi, Marwan Apriansyah, Redi Yansah, Supriyadi, dan Adiku Sari Astuti yang tanpa henti terus menghanturkan doa, tanpa lelah memberi semangat, nasihat, motivasi dan tanpa pamrih memberi dukungan baik secara finansial maupun moril.

Kepada seluruh Keluarga Besar dan seluruh Sahabatku atas dukungan dan doa yang selalu kalian berikan kepadaku.

Dan kepada Almamater Tercinta, Universitas Lampung.

## SANWACANA

Puji syukur peneliti hanturkan kepada Allah SWT. Atas ridho dan rahmat-Nya skripsi ini dapat diselesaikan. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak berikut:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung, Bapak Prof. Dr, Satria Bangsawan, S.E., M.Si.
2. Ibu Dr. Rr Erlina, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
3. Ibu Yuningsih, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing utama, yang selalu menyisihkan sebagian waktunya untuk memberi bimbingan, dan memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Lis Andriani, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membimbing, memotivasi, dan selalu memberikan saran selama peneliti berkulliah.
5. Ibu Roesnelly Roesdi, S.E., M.Si. selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan kritik, saran dan masukan yang sangat bermanfaat bagi skripsi peneliti.
6. Bapak dan Ibu dosen dan Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Manajemen, Universitas Lampung.

7. Ayah dan ibu terkasih yang selalu memberikan semangat dan doa yang tiada henti kepada peneliti, terimakasih banyak Ayah dan Ibu.
8. Kakak dan Adikku tersayang yang selalu memberikan semangat agar terselesaikannya skripsi ini.
9. Ibu Khomsiah, S.Pd dan Bapak Mursidi yang sudah saya anggap ibu dan bapak kandung saya, yang selalu mendukung, menyayangi, mendo'akan, dan memberikan semangat tiada henti sehingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Kepada Bapak Mad Izari, Ibu Nurlela dan Andri Wira Marantika yang selalu memberikan dukungan, doa dan perhatian yang begitu besar sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
11. Kepada Ibu Suai selaku Kasubag Umum Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus.
12. Kepada Sepupuku Abang Edi Setiawan dan Hesti Lia Oktama Yurita yang selalu memberikan semangat doa dan membantuku dari awal perkuliahan sampai terselesaikannya skripsi ini.
13. Sahabat-sahabatku tercinta yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan membuat hari hariku dikampus menjadi lebih menyenangkan Nopiani, Nathasya Fara Aulia, Kenny Tampani, Vinie Anuary Putri, dan Selvi Yustiani. Semoga pertemanan ini akan terjalin selamanya.
14. Kepada teman-teman satu atap, Lia febrialina, Rizki Faradila, Adella Marlin, Endah Mas Ayu, Novi Hanivah, Yopita Woro P. Adies Silvia Marekas, Anes Yuwita dan Sri Mentari.



15. Seluruh rekan-rekan mahasiswa jurusan Manajemen angkatan 2012, Heylin, Bella, Warits, Atsil, Wahid dan rekan yang lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu semoga sukses semuanya.
16. Seluruh rekan-rekan konsentrasi MSDM, Ikke Suherman, Muhamad Husaini, Any Nadhirah, Lusyana Dewi, Niken, Rian Aprilianti, Monce, Alnia Cisca, Chintya, Akil, Arman dan teman-teman yang lain, terimakasih banyak atas bantuannya.
17. Kerabat seperjuangan (KKN) Melda Budiarti, Anna Ditia, Glycine Astika, Amelia Virgiyani Sofyan, Muhamad Ridho, M.Aria Laksa, Efaan Efendi. Terimakasih atas support yang kalian berikan dan moment yang tak pernah terlupakan.
18. Semua pihak yang memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah memberikan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada peneliti Dan semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat.
19. Almamaterku tercinta Universitas Lampung.
- Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun peneliti berharap semoga skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, 20 Agustus 2016

Maryani

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
2.2 Kecerdasan Emosional .....	16
2.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional .....	16
2.3 Stres Kerja .....	20

2.3.1 Pengertian Stres Kerja .....	20
2.3.2 Konsekuensi Stres Kerja Bagi Pegawai .....	21
2.3.3 Faktor Penyebab Stres Kerja.....	22
2.3.4 Cara Mengatasi Stres.....	25
2.4 Kinerja Pegawai .....	26
2.4.1 Pengertian Kinerja .....	26
2.4.2 Karakteristik Pegawai yang Memiliki Kinerja Tinggi .....	27
2.4.3 Penilaian Kinerja .....	27
2.5 Kerangka Pemikiran .....	29
2.6 Hipotesis Penelitian .....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	35
3.2 Jenis Penelitian .....	35
3.3 Populasi dan Sampel .....	36
3.4 Sumber Data .....	37
3.4.1 Data Sekunder .....	37
3.4.2 Data Primer .....	37
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.5.1 Penelitian Kepustakaan .....	40
3.6 Uji Instrumen Penelitian .....	40
3.6.1 Uji Validitas .....	40
3.6.2 Uji Realibilitas .....	41
3.6.3 Uji Normalitas .....	42

3.7 Deskripsi Hasil Survei .....	42
3.8 Analisis Data .....	42
3.8.1 Deskripsi Pernyataan Responden.....	42
3.8.2 Analisis Data Kuantitatif .....	43
3.9 Pengujian Hipotesis .....	44
3.9.1 Uji t (parsial) .....	44
3.9.2 Uji F (simultan) .....	45
3.10 Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional Variabel .....	46
3.10.1 Variabel Penelitian .....	46
3.10.2 Devinisi Operasional Variabel .....	46

## **BAB 1V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Karakteristik Responden .....	48
4.2 Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas .....	51
4.2.1 Uji Validitas .....	51
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	53
4.2.3 Uji Normalitas .....	55
4.3 Deskripsi Hasil penelitian .....	56
4.3.1 Deskripsi Hasil Survei Variabel Kecerdasan Emosional (X1) .....	56
4.3.2 Deskripsi Hasil Survei Variabel Stres Kerja (X2) .....	61
4.3.3 Deskripsi Hasil Survei Variabel Kinerja (Y) .....	67
4.4 Analisis Data Kuantitatif .....	72
4.4.1 Analisis Determinasi $R^2$ .....	72
4.4.2 Uji Regresi Linier Regresi Linier Sederhana dan Berganda .....	73



4.5 Pengujian Hipotesis .....	75
4.5.1 Uji T (Parsial) .....	75
4.5.2 Uji F (Simultan) .....	78

## **V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

5.1 Simpulan .....	80
5.2 Saran .....	81
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	82

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Jumlah Pegawai, Jabatan dan Golongan Pada Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Tanggamus .....	5
2. Tingkat Pendidikan Pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	6
3. Absensi Pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus .....	7
4. Tingkat Perputaran Pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus .....	8
5. Jam Kerja Pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus .....	9
6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus .....	47
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49

9. Karakteristik responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	49
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan .....	50
11. Hasil Perhitungan Uji Validitas pada Masing-Masing Variabel .....	52
12. Koefisien nilai <i>r Cronbach's Alpha</i> .....	53
13. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas pada Masing-Masing Variabel .....	54
14. Hasil Uji Normalitas Data .....	55
15. Presentase Pernyataan Responden Tentang Kesadaran Diri .....	56
16. Presentase Pernyataan Responden Tentang Pengaturan Diri .....	57
17. Presentase Pernyataan Responden Tentang Motivasi .....	58
18. Presentase Pernyataan Responden Tentang Empati .....	59
19. Presentase Pernyataan Responden Tentang Keterampilan Sosial .....	60
20. Presentase Pernyataan Responden Tentang Beban Kerja yang Berlebihan.....	62
21. Presentase Pernyataan Responden Tentang Tekanan dari Atasan .....	63
22. Presentase Pernyataan Responden Tentang Waktu dan Peralatan .....	64
23. Presentase Pernyataan Responden Tentang Hubungan Personal .....	66
24. Presentase Pernyataan Responden Tentang Kuantitas Hasil Kerja .....	67
25. Presentase Pernyataan Responden Tentang Kualitas Hasil Kerja .....	68
26. Presentase Pernyataan Responden Tentang Ketepatan Waktu .....	69
27. Presentase Pernyataan Responden Tentang Kedisiplinan .....	70
28. Presentase Pernyataan Responden Tentang Kerjasama .....	71
29. Analisis Determinasi ( $R^2$ ) .....	72
30. Hasil Regresi Linier Sederhana .....	73
31. Hasil Regresi Linier Berganda .....	74

32. Uji untuk Hipotesis X1 (Kecerdasan Emosional) .....	75
33. Uji untuk Hipotesis X2 (Stres Kerja) .....	76
34. Uji Hipotesis Satu dan Dua .....	77
35. Uji Simultan dengan Tabel Anova <sup>b</sup> .....	78
36. Uji Hipotesis 3 (Tiga) .....	
37. ....	79



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Persentase Target Realisasi Program Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus.....	11
2. Kerangka Pikir .....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Struktur Organisasi
2. Tugas/Beban Kerja
3. Kuesioner
4. Hasil Jawaban Responden (X1)
5. Hasil Jawaban Responden (X2)
6. Hasil Jawaban Responden (Y)
7. Hasil Uji Validitas (X1)
8. Hasil Uji Validitas (X2)
9. Hasil Uji Validitas (Y)
10. Hasil Uji Reliabilitas (X1)
11. Hasil Uji Reliabilitas (X2)
12. Hasil Uji Reliabilitas (Y)
13. Uji Normalitas
14. Distribusi Hasil Jawaban Responden (X1)
15. Distribusi Hasil Jawaban Responden X2
16. Distribusi Hasil Jawaban Responden (Y)
17. Uji Regresi Linier Sederhana
18. Uji Regresi Linier Berganda

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Organisasi adalah sistem sosial yang terdiri dari berbagai macam tingkah laku, harapan, motivasi, pandangan berbeda dalam usaha, dan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sebagai langkah awal dalam membentuk suatu organisasi yang menghasilkan kinerja pegawai yang handal dan profesional agar dapat tercapainya tujuan. Menurut Hasibuan (2001) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Pentingnya unsur manusia dalam organisasi adalah sebagai penggerak utama suatu organisasi dan sumber daya manusia dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman. Proses untuk menghasilkan sumber daya manusia harus di dukung dengan kecerdasan emosional yang tinggi dari pegawai agar dapat menguasai dan bertanggung jawab menjalankan tugas dengan baik. Menurut Goleman (2001) kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenal perasaan diri sendiri dan orang lain untuk memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik dalam diri kita dan hubungan kita. Kecerdasan emosional menuntut pemilik perasaan untuk belajar jujur, menghargai perasaan pada diri sendiri dan orang lain,

menanggapinya dengan tepat, serta menerapkan secara efektif energi emosi dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian terdahulu Jorfi (2010) yang berjudul *Impact of Emotional Intelligence on Performance of Employees* bahwa dari hasil tersebut diketahui bahwa terdapat pengaruh positif antara kecerdasan emosional terhadap tingkat kinerja di level manajer dan pegawai administrasi pendidikan di Iran. Selain kecerdasan emosional, terdapat hal yang mempengaruhi kinerja yaitu stres kerja.

Menurut Hasibuan (2007) stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stres biasanya dianggap sebagai sesuatu yang buruk, stres dianggap terjadi karena disebabkan oleh faktor negatif. Stres kerja merupakan suatu bentuk interaksi individu terhadap lingkungannya. Stres sebenarnya dapat dilihat dari dua sisi yaitu sisi positif dan sisi negatif. Stres yang dikondisikan sebagai sesuatu yang negatif disebut dengan *distres*, sedangkan stres yang memberikan dampak positif disebut *eustress*. Stres yang sering kita alami dalam kehidupan kerja dan kehidupan pribadi bukanlah hal yang baru, sebagian besar dari kita menyadari bahwa stres merupakan masalah yang semakin banyak dijumpai dalam organisasi (Robbins dan Judge, 2008). Stres kerja merupakan salah satu faktor internal karyawan atau pegawai yang menghasilkan perilaku kerja yang nantinya berpengaruh dalam menentukan kinerja Wirawan (2009). Usaha dalam meningkatkan kapasitas kinerja pegawai, maka organisasi harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman sehingga dapat meningkatkan gairah atau semangat kerja pegawai.



Menurut As'ad (2003), tingkat sejauh mana keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya disebut "*level of performance*". Orang yang biasanya memiliki kinerja yang tinggi disebut sebagai orang yang produktif, dan sebaliknya orang yang levelnya tidak mencapai standar dikatakan sebagai tidak produktif atau kinerjanya rendah. Mathis dan Jackson (2004) menggambarkan bahwa upaya untuk mempertahankan pegawai telah menjadi persoalan utama dalam banyak perusahaan atau organisasi, sebab pegawai sebagai sumber daya memiliki peran penting dalam keberhasilan suatu organisasi.

Menurut Luthans (2008) berpendapat bahwa kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh sejumlah usaha yang dilakukan seseorang, tetapi dipengaruhi pula oleh kemampuannya, seperti pengetahuan, pekerjaan, keahlian, serta bagaimana seseorang merasakan peran yang dibawakannya. Kinerja pegawai yang baik akan lebih berorientasi pada pekerjaan dibanding kinerja pegawai yang buruk. Oleh karena itu, organisasi perlu memikirkan hal apa saja yang harus diperhatikan kepada pegawainya, sehingga dapat mempertahankan kinerja pegawai dan dapat mengembangkan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai.

Penelitian akan dilakukan pada Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan yang berlokasi di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 2 Pemerintah Kabupaten Tanggamus 35384 Lampung. Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Tanggamus dibentuk pada tahun 2008 berdasar pada peraturan daerah Kabupaten Tanggamus nomor 7 tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Tanggamus. Kelestarian lingkungan perlu dipertahankan dan diterapkan berbagai instrumen seperti

pembinaan, pemantauan, pengawasan, pengendalian, pemulihan, dan penegakan hukum terhadap berbagai kegiatan yang menimbulkan dampak terhadap lingkungan. Hal tersebut perlu diterapkan mengingat lingkungan hidup sebagai suatu sistem yang terdiri dari berbagai sub sistem yang memiliki daya dukung dan daya tampung yang tidak terbatas. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2009 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup, bahwa lingkungan hidup yang baik dan sehat merupakan hak asasi setiap warga Negara Indonesia.

Hakekat suatu organisasi pemerintahan yaitu dengan adanya orang-orang yang berkerja dengan terkoordinasikan, tersusun dari sejumlah sub sistem yang saling berhubungan dan saling bergantung, bekerjasama atas dasar pembagian kerja, peran, wewenang serta mempunyai tujuan tertentu yang akan dicapai. Upaya dalam mencapai tujuan organisasi tersebut maka diperlukan adanya struktur organisasi yang sesuai dengan kemampuan dan keadaan organisasi pada Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus, dalam rangka untuk mencapai tujuan suatu organisasi yang di dalamnya terdapat orang-orang yang telah bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas pokok. Berikut ini Tabel 1 jumlah pegawai berdasarkan jabatan dan golongan pada Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Tanggamus.

**Tabel 1. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan dan Golongan Pada Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Tanggamus 2015**

NO	JABATAN	GOL I	GOL II	GOL III	GOL IV	TKS	JUMLAH
1	Kepala Badan				1		1
2	Sekretaris				1		1
3	Kabid. Wasdal LH				1		1
4	Kabid. Bina Lingkungan				1		1
5	Kabid. Pemulihan Lingkungan				1		1
6	Kasubbid dan Staf. Pemberdayaan Masyarakat dan Mitra Lingkungan			2		4	6
7	Kasubid dan Staf Konservasi dan Rehabilitasi Lingkungan			2		1	3
8	Kasubbag. Umum dan Staf			3		5	8
9	Kasubbag. Perencanaan dan Staf			3		2	5
10	Kasubbid dan Staf Amdal dan Laboratorium			2		4	6
11	Kasubbid dan Staf Wasdal Pencemaran Lingkungan			2		5	7
12	Kasubbid dan Staf Pengelolaan Limbah dan Kebersihan Lingkungan			2		2	4
13	Kasubbid dan Staf Penyuluhan dan Penataan Hukum Lingkungan			1		5	6
	<b>Total</b>						<b>50</b>

Sumber: Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Tanggamus 2016

Tabel 1 di atas merupakan jumlah pegawai berdasarkan jabatan dan golongan pada Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Tanggamus dengan total jumlah pegawai sebanyak 50 pegawai dari 13 jabatan yang ada di Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Tanggamus. Jumlah pegawai terbanyak terdapat pada jabatan kasubbag umum dengan jumlah pegawai 8 orang di antaranya pada pegawai golongan tiga dan

tenaga kerja sukarela (TKS). Jumlah pegawai terkecil adalah satu orang dari masing-masing jabatan yang ada di Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus yaitu pada jabatan Kepala Badan, sekretaris, Kabid Wasdal Lingkungan Hidup, dan Kabid Bina Lingkungan. Berikut ini adalah Tabel 2. Tingkat pendidikan pada Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Tanggamus.

**Tabel 2. Tingkat Pendidikan Pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus berdasarkan Tingkat Pendidikan 2015**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>
<b>SMA</b>	<b>29</b>
<b>Diploma 3 (D3)</b>	<b>3</b>
<b>Strata 1 (S1)</b>	<b>14</b>
<b>Strata 2 (S2)</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>50</b>

Sumber: Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus 2016

Tabel 2 di atas merupakan tingkat pendidikan yang paling banyak pada pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus yaitu SMA sebanyak 29 orang dan tingkat pendidikan yang paling sedikit atau rendah yaitu D3 sebanyak 3 orang. Menurut Goleman (2001) dalam bukunya *Working With Emotional Intelligence*, menjelaskan bahwa kecerdasan intelektual hanya mendukung sebesar 20% dan sisanya 80% merupakan kecerdasan emosional. Maka yang harus dilakukan pihak organisasi adalah memotivasi pegawai tersebut agar dapat bekerja secara maksimal. Berikut ini Tabel 3. Absensi pegawai pada Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Tanggamus.

**Tabel 3. Absensi Pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus Tahun 2014-2015**

Bulan	Tahun	Tenaga Kerja (Orang)	Jumlah Hari Kerja	Total Hari Kerja	Jumlah Hari Absensi*	Tingkat Absensi (%)
Juli	2014	41	21	861	64	0,074
Agustus	2014	40	21	840	71	0,085
September	2014	39	22	858	72	0,084
Oktober	2014	40	23	920	102	0,110
November	2014	40	20	800	92	0,115
Desember	2014	38	22	836	50	0,060
Januari	2015	47	21	987	117	0,119
Februari	2015	47	19	893	148	0,166
Maret	2015	48	22	1056	145	0,137
April	2015	50	21	1050	162	0,154
Mei	2015	50	19	950	124	0,130
Juni	2015	50	23	1150	92	0,08
<b>Rata-Rata</b>						<b>0,109</b>

Sumber: Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus 2016

\*) Absensi meliputi sakit, izin, dan tanpa keterangan.

Total Hari Kerja dapat dihitung dengan rumus :

**Total Hari Kerja = Jam Kerja Per hari x Jumlah Hari Kerja**

Menurut Hasibuan (2001:191) besarnya tingkat absensi di atas dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Tingkat Absensi} = \frac{\text{Absensi}}{\text{Total Hari Kerja}} \times 100\%$$

Tabel 3 di atas terlihat bahwa tingkat absensi Pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus periode bulan Juli 2014 sampai dengan Juni 2015 mengalami tingkat absensi yang bervariasi. Data di atas terlihat absensi tertinggi terjadi pada bulan April 2015 dengan jumlah hari

absensi sebanyak 162 hari. Jumlah absensi terendah terjadi pada bulan Desember 2014 dengan jumlah hari absensi sebanyak 50 hari.

**Tabel 4. Tingkat Perputaran Pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus 2014-2015**

Bulan	Tahun	Jumlah Awal pegawai	Pegawai masuk	Pegawai keluar	Jumlah Akhir Pegawai	Tingkat Perputaran Pegawai
Juli	2014	41	-	-	41	0
Agustus	2014	41	-	1	40	0,022
September	2014	40	-	1	39	0,025
Oktober	2014	39	1	-	40	-0,025
November	2014	40	-	-	40	0
Desember	2014	40	-	2	38	0,051
Januari	2015	38	9	-	47	-0,212
Februari	2015	47	-	-	47	0
Maret	2015	47	1	-	48	-0,021
April	2015	48	2	-	50	-0,041
Mei	2015	50	-	-	50	0
Juni	2015	50	-	-	50	0
<b>Jumlah</b>			<b>13</b>	<b>4</b>		

Sumber: Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus 2016

Mengukur tingkat perputaran (*turnover*) menurut Hasibuan (2003) menggunakan rumus :

$$\frac{(JKK - JKM)}{\frac{1}{2}(JKAW + JKAK)} \times 100\%$$

Keterangan:

JKK = Jumlah Karyawan Keluar

JKM = Jumlah Karyawan Masuk

JKAW = Jumlah Karyawan Awal

JKAK = Jumlah Karyawan Akhir

Tabel 4 di atas menggambarkan jumlah pegawai yang masuk selama bulan Juli 2014 sampai dengan Juni 2015 sebanyak 13 orang dan jumlah pegawai yang keluar selama bulan Agustus 2014 sampai dengan Juni 2015 sebanyak 4 orang. Perputaran pegawai pada Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus perinciannya pada bulan Agustus adalah 1 pegawai dimutasi, pada bulan September 1 pegawai dimutasi, dan pada bulan Desember 2 pegawai dimutasi. Berdasarkan hasil wawancara singkat peneliti dengan tiga pegawai pada Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus, mereka mengatakan bahwa adanya mutasi pada kantor menyebabkan mereka stres dan kesulitan dalam bersosialisasi dengan pegawai yang baru dan diikuti oleh lingkungan kerja yang baru. Jumlah pegawai yang keluar dan masuk pada Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di kabupaten Tanggamus akan mempengaruhi nilai perputaran pegawai. Berkaitan dengan ini berikut ditampilkan data jam kerja pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus.

**Tabel 5. Jam Kerja Pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus Tahun 2014-2015**

<b>Hari Kerja</b>	<b>Jam Masuk Kerja</b>	<b>Istirahat</b>	<b>Jam Keluar Kerja</b>
Senin	07.30	12.00-13.00	15.30
Selasa	08.00	12.00-13.00	15.30
Rabu	08.00	12.00-13.00	15.30
Kamis	08.00	12.00-13.00	15.30
Jumat	07.30	11.00-13.30	15.30

Sumber: Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus 2014-2015

Tabel 5 di atas menggambarkan waktu jam kerja pegawai pada Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus dan dari data di atas dapat dilihat bahwa total jumlah jam kerja pegawai pada hari

Senin jam kerja efektif 7 jam dan jam istirahat 1 jam perhari. Hari selasa sampai dengan hari Kamis jam kerja efektif 6 jam 30 menit dan istirahat 1 jam perhari. Sedangkan pada hari Jumat jam kerja efektif 5 jam 30 menit dan istirahat 2 jam 30 menit perhari. Pentingnya kecerdasan emosional seseorang akan memberikan dorongan yang baik untuk menyikapi pekerjaan yang dihadapinya, dan dapat memberikan pekerjaan yang baik bagi organisasi. Kunci utama keberhasilan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang telah dicapai, diperlukan adanya perwujudan dan kemampuan serta kesungguhan aparatur negara untuk menjadi insan yang berkualitas, profesional dan bertanggung jawab dalam menangani berbagai permasalahan sehingga keberhasilan yang telah dicapai dapat terus dipelihara dan ditingkatkan serta diarahkan pada peningkatan sumber daya manusia.

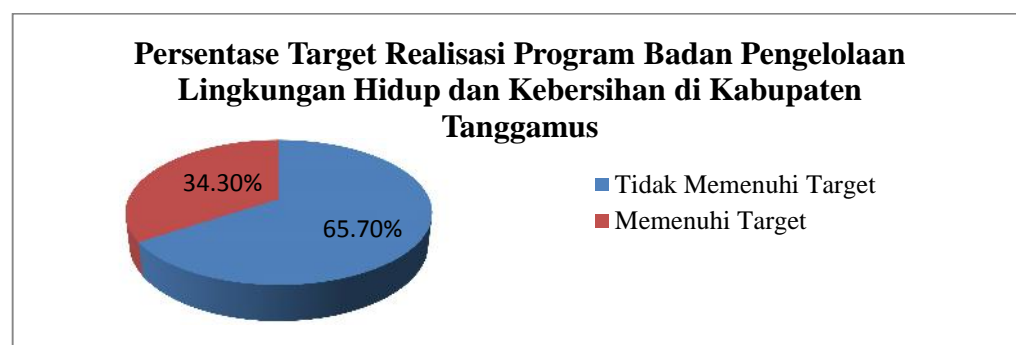
Pelayanan masyarakat pada suatu organisasi pemerintah daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing yang dapat menunjukkan eksistensinya dalam hal yang positif, artinya mampu menunjukan kinerja yang baik dimata pihak luar khususnya masyarakat. Proses untuk menghasilkan sumber daya manusia harus didukung dengan kecerdasan emosional yang tinggi dari pegawai agar dapat menguasai dan bertanggung jawab menjalankan tugas dengan baik. Kecerdasan emosional dan stres kerja saling berkaitan dikarenakan ketika pegawai merasa stres akibat beban kerja yang ada pegawai harus mampu menjaga emosinya tetap positif dan menggunakan emosinya sebagai motivasi dirinya sendiri untuk melaksanakan tugasnya dengan baik. Stres merupakan keadaan yang wajar karena terbentuk pada pribadi seseorang sebagai respon dan merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari dari diri manusia terlebih menghadapi era yang serba



canggih saat ini dengan banyaknya kegiatan dan kesibukan yang harus dilakukan, disalah satu pihak beban kerja disatuan unit organisasi semakin bertambah. Stres kerja yang dialami pada pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan diakibatkan adanya tuntutan dan tekanan seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru (*deadline*) sehingga akan berdampak pada hasil kerja yang tidak dapat mencapai target yang telah di tentukan. Hal ini terlihat pada Lampiran 2 mengenai tugas atau beban kerja pegawai berdasarkan bidangnya masing-masing. Selain itu kurangnya pengertian dan komunikasi yang baik di dalam hubungan kerjasama dengan rekan kerja sehingga menyebabkan kesulitan dalam bersosialisasi membuat mereka merasa terbebani.

Kinerja pada Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus tergolong rendah. Berikut ini adalah Gambar 1 persentase target realisasi program Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kabersihan di Kabupaten Tanggamus.

**Gambar 1. Persentase Target Realisasi Program Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus 2015**



Sumber :Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus, 2016

Gambar 1 di atas terlihat bahwa target realisasi program kegiatan Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus tidak memenuhi seluruhnya tepat pada waktu pelaksanaan, namun cukup banyak yang tidak memenuhi target realisasi. Target tersebut berupa program pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup untuk kegiatan koordinasi penilaian kota sehat atau pencapaian Adipura. Faktor penyebab tidak tercapainya target dikarenakan adipura melibatkan banyak aspek penilaian yang dibawah oleh beberapa dinas teknis, untuk dapat meningkatkan poin adipura juga dibutuhkan dana yang menunjang dalam pencapaian target. Persentase program yang tidak memenuhi target menunjukkan hasil yang tinggi yaitu sebesar 65,70% sedangkan persentase program yang memenuhi target menunjukkan hasil yang rendah yaitu sebesar 34,30%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus cukup rendah.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka peneliti tertarik untuk meneliti skripsi dengan judul : **“Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Di Kabupaten Tanggamus”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Proses untuk menghasilkan sumber daya manusia harus didukung dengan kecerdasan emosional yang tinggi dari pegawai agar dapat menguasai dan bertanggung jawab menjalankan tugas dengan baik. Kecerdasan emosional dan stres kerja saling berkaitan dikarenakan ketika pegawai merasa stres akibat beban

kerja yang ada, pegawai harus mampu menjaga emosinya tetap positif dan menggunakan emosinya sebagai motivasi dirinya sendiri untuk melaksanakan tugasnya dengan baik. Stres kerja yang dialami pada pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan diakibatkan adanya tuntutan dan tekanan seperti pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru (*deadline*) sehingga akan berdampak pada hasil kerja yang tidak dapat mencapai target yang telah ditentukan. Hal ini terlihat pada Lampiran 2 mengenai tugas atau beban kerja pegawai berdasarkan bidangnya masing-masing. Kinerja pada Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus tergolong rendah, hal ini terlihat pada Gambar 1 bahwa lebih banyak target yang tidak terealisasi dibanding target yang terealisasi. Persentase program yang tidak memenuhi target menunjukkan hasil yang tinggi yaitu sebesar 65,70% sedangkan persentase program yang memenuhi target menunjukkan hasil yang rendah yaitu sebesar 34,30%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus cukup rendah. Maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus?
3. Apakah kecerdasan emosional dan stres kerja secara bersama berpengaruh terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu, sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan dapat membuktikan secara ilmiah pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bagaimana cara mengaplikasikan teori yang dipelajari di bangku kuliah.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pengetahuan dan bahan pertimbangan bagi pihak lain yang membutuhkan, bila ingin mempelajari masalah-masalah yang ada hubungannya dengan pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja pegawai.

## II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Dasar penelitian dalam pembuatan skripsi ini, penting kiranya melihat hasil penelitian terdahulu.

1. Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh kecerdasan emosional dan kinerja oleh Jorfi (2010) yang berjudul *Impact of Emotional Intelligence on Performance of Employee*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Koefisien antara variabel independen (kecerdasan emosional) dan variabel dependen (kinerja) adalah sama dengan 76% dan terdapat korelasi positif signifikan antara dua variabel dengan tingkat signifikan sebesar 0,999.
2. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Noviansyah dan Zunaidah (2011) dengan judul “Pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja”. Hasil penelitian berdasarkan statistik data yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang positif antara stres kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini mendapat hasil sebagai berikut:
  - Berdasarkan variabel stres kerja (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) dimana ( ) sign = 0.000 ( < 0.05).  
Sedangkan besarnya koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) adalah 0,910 (91,0%)

menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi pada Kinerja Karyawan (Y), perubahan tersebut dapat dijelaskan adanya Variable Stres Kerja (X1).

Untuk sisanya 0,09 (9,0%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

- Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis ( $H_a$ ) diterima dengan nilai  $t$  hitung = 27,719 > nilai  $t$  tabel = 6,314. Variabel Stres Kerja (X1) dan Motivasi Kerja (X2) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) dimana ( ) sign = 0,000 ( < 0,05).

## 2.2 Kecerdasan Emosional

### 2.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Goleman (2001) kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenal perasaan diri sendiri dan orang lain untuk memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik dalam diri kita dan hubungan kita. Kemampuan ini saling melengkapi dan berbeda dengan kemampuan akademik murni, yaitu kemampuan kognitif murni yang di ukur dengan *Intelektual Quotient* (IQ). Kecerdasan emosional adalah kumpulan keterampilan, kemampuan dan kompetensi nonkognitif yang mempengaruhi tuntutan dan tekanan lingkungan menurut Robbins (2006). Goleman, Boyatzis McKee (2004, dalam Laras 2006), mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa. Menurut Goleman (2007) kecerdasan emosional adalah:

1. Kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri, yang berupa emosi positif dan emosi negatif yang mempunyai ciri yaitu : membuat perasaan frustrasi, putus asa, iri hati, dengki, dan hal negatif lainnya. Ciri emosi positifnya adalah selalu membuat perasaan gembira, damai, sejahtera, rasa persahabatan, dan hal positif lainnya.
2. Mengelola emosi, berarti berusaha memahami kedua sisi emosi positif dan negatif itu, semata-mata agar bisa mengendalikan dengan baik, dan dapat mengambil keputusan yang terbaik. Hal hal yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:
  - a. Belajar mengidentifikasi apa yang biasanya memicu anda, dan respon apa yang anda berikan. Hal ini akan memberikan informasi tentang tingkah laku kita yang perlu diubah.
  - b. Belajar dari kesalahan. Ketika kita melihat lingkaran emosi yang tidak pas terjadi pada kita, maka kita tidak perlu memusatkan diri untuk mengubah hal itu.
  - c. Belajar membedakan segala hal disekitar kita yang dapat memberikan pengaruh. Dengan demikian, kita dapat memperoleh keharmonisan batin yang baik.
  - d. Belajar untuk selalu bertanggung jawab terhadap setiap tindakan agar dapat mengendalikan emosi.
  - e. Belajar mencari kebenaran. Memahami dan menerima kenyataan adalah langkah awal untuk menyadari kebutuhan kita untuk berubah.
  - f. Belajar memanfaatkan secara maksimal untuk menyelesaikan suatu masalah.





- i. Jangan pura-pura mengajukan ada lingkungan yang inovatif, padahal sebenarnya tidak ada.

5. Kemampuan untuk membina hubungan (kerjasama) dengan orang lain.

Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antara pribadi.

Menurut Bambang (2010) mengatakan dalam mengendalikan emosi adalah ramuan menuju kecemerlangan. Seseorang yang emosinya paling terkendali akan disegani dan dihormati begitupula sebaliknya. Itulah sebabnya dikaitkan oleh para peneliti tentang orang-orang sukses bahwa 80% kesuksesan datangnya dari kemampuan mengendalikan emosi, dan 20% ditentukan oleh kemampuan intelektual serta yang lainnya kecerdasan emosional dipelajari untuk melawan ketumpulan emosi.

Menurut Mayer dalam (Goleman, 2007) orang cenderung menganut gaya-gaya khas dalam menangani dan mengatasi emosi mereka, yaitu:

1. Sadar diri

Peka terhadap perasaan atau suasana hati yang di alami. Mandiri, kesehatan jiwanya bagus, dan cenderung berpendapat positif akan kehidupan.

2. Tenggelam dalam permasalahan

Merasa dikuasai oleh emosi dan tak berdaya untuk melepaskan diri, mudah marah, tidak peka terhadap perasaannya, merasa tidak mempunyai kendali atas kehidupan emosional yang dimiliki, sehingga larut dalam masalahnya, dan tidak mencari perspektif baru.

### 3. Pasrah

Peka terhadap perasaan yang dirasakan, namun cenderung menerima begitu saja dengan suasana hatinya, sehingga tidak berusaha untuk merubahnya. Pasrah terbagi atas dua jenis. Pertama, individu terbiasa dengan suasana hati yang menyenangkan, dengan demikian motivasi untuk mengubahnya rendah. Kedua, individu yang peka terhadap suasana hatinya, rawan terhadap suasana hati yang buruk, namun menerimanya dengan sikap yang tidak hirau, tak melakukan apa-apa untuk mengubahnya meskipun tertekan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa mengatasi emosi yaitu dengan cara individu menjaga suasana hatinya dengan berbagai sikap dan perilaku agar dirinya merasa nyaman sehingga emosinya terkendali. Melihat kondisi seperti ini, penting bagi individu untuk memiliki kecerdasan emosional yang tinggi agar keputusan yang akan di ambil tidak terasa sia-sia.

## 2.3 Stres Kerja

### 2.3.1 Pengertian Stres Kerja

Menurut Hasibuan (2007:204) stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stres biasanya dianggap sebagai sesuatu yang buruk, stres dianggap terjadi karena disebabkan oleh faktor negatif. Stres kerja merupakan suatu bentuk interaksi individu terhadap lingkungannya. Stres sebenarnya dapat dilihat dari dua sisi yaitu sisi positif dan sisi negatif. Stres yang dikondisikan sebagai sesuatu yang negatif disebut dengan *distres*, sedangkan stres yang memberikan dampak positif

disebut *eustress*. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja pegawai sedangkan dampak negatif stres pada tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis (Gitosudarmo dan Suditta,2000).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang dimana ia terpaksa memberikan tanggapan melebihi penyesuaian dirinya terhadap suatu tuntutan eksternal (lingkungan).

### **2.3.2 Konsekuensi Stres Kerja Bagi Pegawai**

Pengaruh stres kerja selalu di generalisasikan sebagai dampak yang negatif karena konsekuensinya yang selalu membawa kerugian. Namun pada taraf tertentu stres tetap diperlukan untuk memacu pegawai agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Reaksi terhadap stres dapat merupakan reaksi bersifat psikis maupun fisik. Biasanya pekerja atau pegawai yang stres akan menunjukkan perubahan perilaku.

Robbins (2006) menyatakan bahwa konsekuensi stres kerja pada umumnya di bagi menjadi tiga kategori, yaitu:

#### **1. Gejala fisiologis**

Kebanyakan perhatian dini atas stres diarahkan pada gejala fisiologis. Riset ini memandu kesimpulan bahwa stres dapat menciptakan perubahan dalam

metabolisme, meningkatnya laju detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung.

## 2. Gejala psikologis

Stres yang dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan terhadap pekerjaan tersebut.

Stres juga muncul dalam keadaan psikologis lain, misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan suka menunda-nunda pekerjaan.

## 3. Gejala perilaku

Gejala stres yang berkaitan dengan perilaku mencakup perubahan dalam kebiasaan makan, meningkatnya merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.

### **2.3.3 Faktor Penyebab Stres Kerja**

Stres merupakan suatu reaksi yang timbul akibat keterbatasan manusia dalam memenuhi kebutuhannya secara umum. Menurut Hasibuan (2007:204) faktor-faktor yang dapat menyebabkan stres diantaranya :

#### 1. Beban kerja yang terlalu berlebihan

Beban kerja yang berlebihan merupakan sejumlah kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

#### 2. Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar

Tekanan dan sikap pimpinan yang tidak adil dapat menjadi beban ketika seseorang bekerja dan apabila dibiarkan secara terus menerus dapat berpengaruh pada ketidakproduktifan hasil pekerjaan.

3. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai.

Peralatan kerja yang tidak memadai dapat menghambat kinerja dari seseorang sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan pekerjaan dapat lebih lama.

4. Konflik antar pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja.

Semakin baik pula hubungan antar pribadi yang terbina. Semakin buruk komunikasi antar pribadi, semakin buruk pula hubungan yang dapat menimbulkan konflik.

Menurut Robbins (2006) terdapat tiga sumber utama yang dapat menyebabkan timbulnya stres, yaitu:

A. Faktor Organisasi yang terdiri dari :

1. Tuntutan tugas

Merupakan faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu tersebut (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomisasi), kondisi kerja, dan tata letak secara fisik.

2. Tuntutan peran

Merupakan suatu tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai fungsi dari suatu peran yang ada di dalam organisasi.

3. Tuntutan antar pribadi

Merupakan suatu tekanan yang sengaja diciptakan oleh pegawai yang lainnya. Kurangnya dukungan sosial dari lingkungan sekitar dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres, apalagi antar pegawai memiliki kebutuhan dalam bersosialisasi.

## 2. Struktur organisasi

Struktur organisasi menentukan tingkat deferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan, dan dimana keputusan diambil.

## 3. Kepemimpinan organisasi

Merupakan gaya manajerial eksekutif organisasi, tingkat aturan dan peraturan, dan dimana keputusan dapat diambil.

## 4. Tahap perkembangan organisasi

Merupakan *circle life* dari suatu organisasi, dimulai dari organisasi tersebut lahir atau baru dibentuk, tumbuh dan berkembang, hingga akhirnya mengalami penurunan. Pada tahap awal pendirian dan pada tahap penurunanlah yang dapat menimbulkan stres.

## B. Faktor Individu yang terdiri dari :

### 1. Masalah keluarga

Masalah keluarga seperti kesulitan-kesulitan dalam pernikahan, kesulitan dalam mendidik dan mendisiplinkan anak, dan lain-lain merupakan contoh yang dapat menimbulkan stres kerja dan dapat terbawa hingga ke tempat kerja.

### 2. Masalah ekonomi

Masalah ekonomi yang diciptakan oleh individu yang terlalu merentangkan sumber daya keuangan mereka merupakan faktor terjadinya stres kerja bagi pegawai wanita dan dapat mengalihkan pekerjaan mereka.

### 3. Kepribadian

Watak dasar seseorang merupakan karakteristik yang berasal dari diri masing-masing individu. Sehingga gejala stres yang timbul pada setiap pekerjaan harus diatur dengan benar didalam kepribadian seseorang.

#### C. Faktor Lingkungan yang terdiri dari :

##### 1. Ketidakpastian ekonomi

Merupakan keadaan yang menggambarkan ketidakpastian ekonomi yang dilibatkan oleh perubahan siklus bisnis.

##### 2. Ketidakpastian politik

Ketidakpastian politik dikalangan tertentu mungkin tidak berpengaruh secara langsung, tetapi apabila terjadi ketidakstabilan politik secara terus menerus dapat menimbulkan kecemasan yang berujung pada stres.

##### 3. Ketidakpastian teknologi

Merupakan faktor lain yang dapat menimbulkan stres karena inovasi baru dapat membuat keterampilan dan pengalaman pegawai dapat menjadi ketinggalan dalam periode waktu yang singkat.

#### **2.3.4 Cara Mengatasi Stres Kerja**

Mendeteksi penyebab stres dan bentuk reaksinya, maka ada 3 pola dalam mengatasi stres menurut Mangkunegara (2008) yaitu :

##### 1. Pola sehat

Pola sehat adalah pola menghadapi stres yang terbaik yaitu dengan kemampuan mengelola perilaku dan tindakan sehingga adanya stres tidak menimbulkan

gangguan, akan tetapi menjadi lebih sehat dan berkembang. Mereka yang tergolong kelompok ini biasanya mampu mengelola waktu dan kesibukan dengan cara yang baik dan teratur sehingga ia tidak perlu merasa ada sesuatu yang menekan, meskipun sebenarnya tantangan dan tekanan cukup banyak.

## 2. Pola harmonis

Pola harmonis adalah pola menghadapi stres dengan kemampuan mengelola waktu dan kegiatan secara harmonis dan tidak menimbulkan berbagai hambatan. Dalam pola ini, individu mampu mengendalikan berbagai kesibukan dan tantangan dengan cara mengatur waktu secara teratur.

## 3. Pola patologis

Pola patologis ialah pola menghadapi stres dengan berdampak berbagai gangguan fisik maupun sosial-psikologis. Pola ini, individu akan menghadapi berbagai tantangan dengan cara-cara yang tidak memiliki kemampuan dan kecakapan dalam mengelola tugas dan waktu. Cara yang dapat menimbulkan reaksi-reaksi yang berbahaya bisa menimbulkan berbagai masalah-masalah yang buruk.

## **2.4 Kinerja Pegawai**

### **2.4.1 Pengertian Kinerja**

Kinerja menurut Sugiyono (2000) merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang telah ditentukan. Menurut Mangkunegara (2005) kinerja pegawai (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara



kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

#### **2.4.2 Karakteristik Pegawai yang memiliki Kinerja Tinggi**

Menurut Dharma (2000) sebuah studi tentang kinerja menemukan karakteristik karyawan yang mempunyai kinerja tinggi yang meliputi :

1. Berorientasi pada prestasi

Pegawai yang kinerjanya tinggi memiliki keinginan yang kuat membangun sebuah mimpi tentang apa yang mereka inginkan untuk dirinya.

2. Percaya diri

Pegawai yang kinerjanya tinggi memiliki sikap mental positif yang mengarahkannya bertindak dengan tingkat percaya diri yang tinggi.

3. Pengendalian diri

Pegawai yang kinerjanya tinggi mempunyai rasa percaya diri yang sangat mendalam.

4. Kompetensi

Karyawan yang kinerjanya tinggi telah membangun kemampuan spesifik atau kompetensi berprestasi dalam daerah pilihan mereka.

#### **2.4.3 Penilaian Kinerja**

Malthis dan Jakson, (2002) menetapkan lima standar utama dalam melakukan penilaian kinerja, yaitu :

1. Kuantitas output.

2. Kualitas output.
3. Jangka waktu output.
4. Kehadiran di tempat kerja.
5. Sikap kooperatif.

Menurut Ruky (2001) dengan menetapkan manajemen kinerja akan diperoleh manfaat yaitu:

1. Meningkatkan prestasi kerja pegawai, baik sebagai individu maupun kelompok, sampai setingginya dengan memberikan kesempatan pada mereka untuk memenuhi kebutuhan aktualisasi diri dalam kerangka pencapaian tujuan organisasi. Pegawai bersama atasan masing-masing dapat menetapkan sasaran kerja dan standar prestasi yang harus di capai pada akhir kurun waktu yang ditetapkan.
2. Peningkatan yang terjadi pada prestasi kerja pegawai secara perorangan pada gilirannya akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan, yang di refleksikan dalam kenaikan produktivitas. Dengan kata lain, peningkatan produktivitas sumber daya manusia secara keseluruhan di usahakan dicapai melalui peningkatan prestasi kerja secara perorangan (individu).
3. Merangsang minat dalam pengembangan pribadi dengan tujuan meningkatkan hasil karya dan prestasi pribadi serta potensi pegawai dengan cara memberikan umpan balik pada mereka tentang prestasi mereka.
4. Membantu organisasi untuk dapat menyusun program pengembangan dan pelatihan pegawai yang lebih tepat guna, pada gilirannya usaha ini akan

membantu organisasi untuk mempunyai pasokan tenaga yang cakap dan terampil yang cukup untuk pengembangan organisasi di masa depan.

5. Menyediakan alat atau sarana untuk membandingkan prestasi kerja pegawai dengan tingkat gajinya atau imbalan sebagai bagian dari kebijakan dan sistem imbalan yang baik.
6. Memberikan kesempatan pada pegawai untuk mengeluarkan perasaannya tentang pekerjaan atau hal-hal lain yang ada kaitannya. Dengan demikian jalur komunikasi dan dialog akan terbuka dan di harapkan bahwa proses penilaian prestasi kerja akan mengeratkan hubungan antara atasan dan bawahan.

## **2.5 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran bertujuan untuk menjelaskan fokus masalah dari penelitian mengenai variabel atau objek penelitian, yaitu kecerdasan emosional sebagai variabel bebas, stres kerja sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat. Istilah “Kecerdasan Emosional” pertama kali dilontarkan pada tahun 1990 oleh psikolog Peeter Salovey dari Harvard University dan Jhon Mayer dari University of New Hampshire, Amerika untuk menerangkan kualitas-kualitas emosional yang tampaknya penting bagi keberhasilan. Menurut Shapiro, Lawrence E (2001) kualitas-kualitas itu antara lain: empati (kepedulian), mengungkapkan dan memahami perasaan, mengendalikan amarah, kemandirian, kemampuan menyesuaikan diri, di sukai, kemampuan memecahkan masalah antar pribadi, ketekunan, kesetiakawanan, keramahan, dan sikap hormat.

Goleman (2001) secara garis besar membagi dua kecerdasan emosional yaitu, kompetensi personal yang meliputi kesadaran diri, motivasi, dan kompetensi sosial yang terdiri dari empati dan keterampilan sosial. Komponen yang digunakan adalah komponen kecerdasan emosional, menurut Goleman (2001) dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenal perasaan diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik dalam diri dan hubungan kita. Berikut komponen kecerdasan emosional menurut Goleman (2001).

#### 1. Kesadaran diri

Kesadaran diri merupakan dasar dari kecerdasan emosional yaitu suatu kemampuan untuk memantau perasaan diri dari waktu ke waktu. Kesadaran diri adalah mengetahui apa yang dirasakan pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri. Dengan kesadaran diri yang baik, maka pegawai dalam pengelolaan potensi diri dapat dengan tegas, terampil, dan yakin, sehingga keputusan yang di ambil dapat tepat meskipun dalam kondisi dan keadaan tidak pasti dan tertekan.

#### 2. Pengaturan diri

Pengaturan diri merupakan suatu tindakan dalam menangani emosi diri sedemikian, sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati, dan sanggup menunda kenikmatan diri sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi. Pengaturan diri berdampak baik terhadap rasa tanggung jawab pegawai akan kinerja pribadi dan mempunyai keluwesan dalam menanggapi berbagai perubahan.

#### 3. Motivasi

Motivasi adalah menggunakan hasrat kita yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun seseorang menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif, dan bertindak sangat efektif dan mampu untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi. Motivasi yang paling ampuh adalah motivasi yang berasal dari diri sendiri. Pegawai yang memiliki motivasi yang baik, akan mampu memiliki semangat juang yang tinggi untuk meraih tujuan dan memenuhi standar, mampu berkerjasama secara tim yang solid, serta mampu menggunakan nilai-nilai berkelompok dalam pengambilan keputusan, serta tidak takut gagal dan memandang kegagalan sebagai situasi yang dapat dikendalikan ketimbang sebagai kekurangan pribadi.

#### 4. Empati

Kemampuan berempati adalah kemampuan untuk mengetahui bagaimana perasaan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menselaraskan diri dengan bermacam-macam orang. Pegawai yang memiliki empati yang baik akan mampu memahami kebutuhan-kebutuhan pelanggan dan selalu berusaha mencari berbagai cara untuk mempertahankan kesetiaan pelanggan. Serta dapat memahami beragam pandangan dan peka terhadap perbedaan kelompok dan memandang keragaman sebagai peluang untuk menciptakan lingkungan yang memungkinkan semua orang sama-sama maju kendati terdapat berbagai perbedaan.

#### 5. Keterampilan sosial

Salah satu kunci keterampilan sosial adalah seberapa baik atau buruk seseorang mengungkapkan perasaan diri sendiri. Oleh sebab itu, untuk dapat menguasai

keterampilan sosial, diperlukan dan dibutuhkan kematangan dan keterampilan emosional yang lain, yaitu pengendalian diri dan empati. Adanya keterampilan sosial yang baik, maka pegawai dapat bernegosiasi dan memecahkan masalah atau silang pendapat. Selain itu, dapat mampu menciptakan sinergi kelompok dan berkerja sama dengan orang lain demi tujuan bersama.

Menurut Hasibuan (2007:204) stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan stres diantaranya :

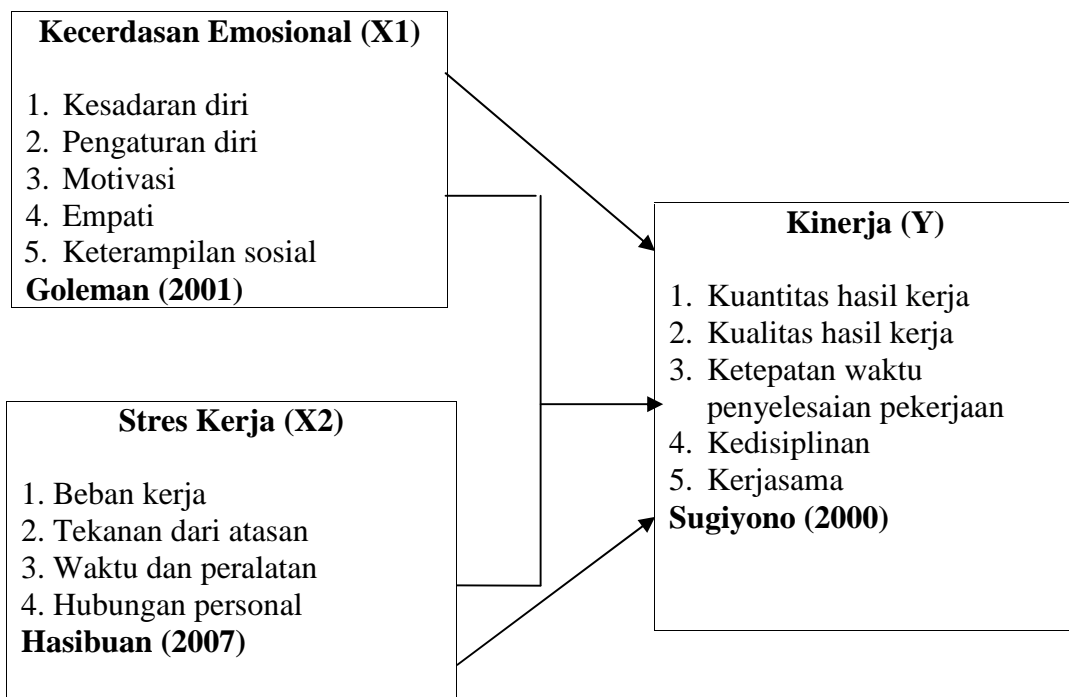
1. Beban kerja yang terlalu berlebihan
2. Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar
3. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai
4. Konflik antar pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja

Kinerja menurut Sugiyono (2000) merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang telah ditentukan. Kinerja karyawan dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kuantitas hasil kerja, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai.  
Pengukuran melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan, berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
2. Kualitas hasil kerja, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya).  
Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran tingkat kepuasan, yaitu seberapa baik penyelesaiannya Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.

3. Kedisiplinan dalam rentang masa kerja pegawai memiliki tingkat kedisiplinan yang baik, seperti ia jarang atau bahkan tidak pernah absen untuk sesuatu yang tidak penting selama pegawai tersebut bekerja.
4. Kerjasama, dalam menjalankan aktivitas kerjanya, karyawan dapat berperan sebagai anggota maupun pemimpin tim kerjasama yang baik dalam upaya meningkatkan produktivitas perusahaan.

Adapun kerangka pemikiran dapat dilihat pada Gambar 1



**Gambar 3. Kerangka pikir**

Gambar 2 di atas merupakan bagan kerangka pemikiran pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan dikabupaten Tanggamus. Dimana variabel X1 berpengaruh terhadap variabel Y, variabel X2 berpengaruh terhadap variabel Y, dan variabel X1 dan variabel X2 berpengaruh terhadap variabel Y secara bersama-sama

## 2.6 Hipotesis

H1 : Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus.

H2 : Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus.

H3 : Kecerdasan emosional dan stres kerja secara bersama berpengaruh positif terhadap kinerja Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus.



### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan pada para pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus, yang beralamatkan di Jalan Kesehatan, Kota Agung-Lampung Kabupaten Tanggamus.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kausal yang membuktikan hubungan sebab-akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi. Menurut Oei (2010), ada tiga jenis riset atau penelitian yaitu :

##### **1. Penelitian eksploratori**

Penelitian eksploratori merupakan desain penelitian yang tujuan utamanya memperoleh pandangan mendalam dan menyeluruh tentang masalah manajemen SDM yang sebenarnya.

##### **2. Penelitian deskriptif**

Penelitian deskriptif merupakan desain penelitian yang tujuan utamanya menggambarkan sesuatu, jenis penelitian ini biasanya lanjutan dari penelitian eksploratori.

### 3. Penelitian kausal

Penelitian kausal merupakan desain penelitian yang tujuan utamanya membuktikan hubungan sebab-akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel independen, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian ini termasuk kedalam penelitian kausal yang membuktikan hubungan sebab –akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

Menurut Arikunto (2005) apabila responden kurang dari 100, lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya, jika terdapat lebih dari 100 dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Penelitian ini yang dijadikan responden adalah seluruh pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus sebanyak 50 orang responden, maka penelitian ini adalah penelitian populasi guna mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus.

### **3.4 Sumber Data**

Jika dilihat dari sumber data dikelompokkan menjadi dua yaitu data sekunder dan data primer.

#### **3.4.1 Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan atau hasil dari pengumpulan data atau informasi dari literatur dan referensi yang terkait dengan topik penelitian (Oei, 2010). Data sekunder terbagi menjadi dua atas dasar sumber penyediaannya, yaitu :

- a. Data internal, bersifat intern data yang diperoleh dari objek penelitian.  
Misalnya data yang didapat dari arsip pada Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus.
- b. Data eksternal, yaitu data yang telah tersedia karena dikumpulkan pihak lain yang tersedia diluar objek penelitian. Misalnya data yang diperoleh dari penelitian terdahulu, literatur, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini.

#### **3.4.2 Data Primer**

Data primer, yaitu data hasil yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dan khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian. Peneliti dapat mengumpulkan secara teliti informasi yang diinginkan (Oei, 2010). Sumber data primer diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada objek penelitian dan diisi langsung oleh responden. Menurut Sekaran (2006:60) data primer adalah informasi yang

diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel penelitian yang diteliti. Berdasarkan sifatnya, data primer dibagi menjadi dua macam, yaitu :

a. Data kualitatif

Bersifat tidak terstruktur sehingga variasi data dari sumbernya berbeda mungkin sangat beragam, hal ini disebabkan karena para karyawan yang terlibat dalam penelitian diberi kebebasan untuk mengutarakan pendapat. Data ini diperoleh langsung dari Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus. Seperti gambaran umum dan struktur organisasi perusahaan, hasil kuesioner, dan informasi –informasi lainnya yang menunjang penelitian ini.

b. Data kuantitatif

Bersifat terstruktur sehingga mudah dibaca peneliti. Data kuantitatif yaitu data yang dapat dihitung berupa angka-angka yang diperoleh langsung dari Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus. Seperti jumlah karyawan, absensi karyawan, dan data –data lainnya yang menunjang penelitian ini.

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data penelitian yang diharapkan, baik berupa data primer atau data sekunder. Menurut Sekaran (2006) ada tiga metode yang dapat dilakukan untuk memperoleh data penelitian, yaitu :

## **1. Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode penelitian survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian.

Teknik wawancara dapat dilakukan secara tatap muka, telepon, bantuan komputer, dan media elektronik (Indriantoro, 2006).

Sekaran (2006) menyebutkan tips untuk melakukan wawancara agar mendapatkan hasil yang maksimal, maka yang harus dilakukan oleh pewawancara adalah harus memiliki hubungan baik dengan responden, mendengarkan dengan penuh perhatian, menunjukkan minat terhadap apa yang disampaikan responden, menggunakan kebijaksanaan dalam bertanya, mengulangi atau mengklarifikasi pertanyaan yang diajukan, memastikan pada jawaban yang diberikan, dan mencatat secara akurat atas jawaban responden.

## **2. Kuesioner**

Menurut Sekaran (2006), kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang di rumuskan sebelumnya yang akan dijawab oleh responden. Menggunakan alternatif jawaban yang sama untuk berbagai macam pertanyaan membuat responden dapat memberikan jawaban terhadap berbagai macam pertanyaan dalam waktu yang relatif singkat. Pada penelitian ini, pengukuran kuesioner menggunakan skala Likert dengan lima alternatif jawaban dan penentuan skornya, sebagai berikut :

- Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- Jawaban Setuju (S) diberi skor 4
- Jawaban Netral (N) diberi skor 3
- Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2

- Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

### **3. Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data penelitian dengan proses pencatatan pola perilaku subyek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu yang diteliti (Indriantoro, 2006).

#### **3.5.1 Penelitian Kepustakaan**

kegiatan penelitian ini bahan –bahan yang akan digunakan adalah yang berkaitan dengan penelitian yang berasal dari jurnal –jurnal ilmiah, literatur, penelitian terdahulu, buku bacaan dan publikasi lainnya yang layak dijadikan sumber penelitian yang berhubungan dengan penulisan ini.

### **3.6 Uji Instrumen Penelitian**

Uji instrumen penelitian adalah uji pendahuluan yang berguna untuk mengetahui validitas dan reliabilitas data yang diperoleh dan tiap item kuesioner yang diisi responden dengan tujuan data tersebut dapat digunakan sebagai alat pembuktian hipotesis.

#### **3.6.1 Uji Validitas**

Uji validitas dimaksudkan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen mengukur konsep yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur secara tepat

dan benar. Hasil penelitian mampu menjelaskan masalah penelitian sesuai dengan keadaan atau kejadian yang sebenarnya apabila mempergunakan instrumen penelitian yang memiliki validitas yang tinggi. Menurut Arikunto (2005:168), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat –tingkat valid atau kesahihan suatu instrumen. Pengelolaan data menggunakan SPSS *for windows 17.0* dan uji validitas yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Analisis Faktor. Penelitian ini pengukuran kevalidan kuesioner diujikan kepada 50 responden yaitu pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus.

### **3.6.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh suatu alat ukur dapat dipercaya. Kehandalan berkaitan dengan estimasi sejauh mana suatu alat ukur konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang pada sampel yang berbeda. Apabila suatu alat ukur digunakan berulang dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten maka alat ukur tersebut dianggap handal (reliabel). Sebaliknya bila suatu alat ukur digunakan berulang dan hasil pengukuran yang diperoleh tidak konsisten maka alat ukur tersebut dianggap tidak reliabel. Pengujian reliabilitas, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *cronbach alpha*. Kalkulasi koefisien *cronbach alpha* menggunakan program SPSS dan batas kritis untuk nilai *cronbach alpha* untuk mengindikasikan kuesioner yang reliabel adalah 0,60. Koefisien *cronbach alpha* > 0,60 merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut reliabel atau handal.

### **3.6.3 Uji Normalitas**

Menurut sugiyono (2011), statistik parametris mensyaratkan bahwa setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal maka sebelum pengujian hipotesis dilakukan terlebih dahulu pengujian normalitas data. Uji normalitas dilakukan pada variabel yang akan diteliti. Distribusi normal jika  $\text{sig} > 0,05$ .

### **3.7 Deskripsi Hasil Survei**

Deskripsi hasil survei merupakan analisis yang dilakukan berdasarkan hasil survei yang digunakan untuk menjelaskan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum.

### **3.8 Analisis Data**

#### **3.8.1 Deskripsi Pernyataan Responden**

Menganalisis data yang diperoleh dari kuesioner, digunakan penskalaan untuk mengetahui tingkat kinerja pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus terhadap serangkaian pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Analisis ini menggunakan pendekatan Teori Manajemen Sumber Daya Manusia dan pendekatan lain yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian, yaitu kecerdasan emosional, stres kerja dan kinerja.



### 3.8.2 Analisis Data Kuantitatif

Analisis kuantitatif dilakukan untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus, dengan menggunakan rumus Regresi Linier Berganda sebagai berikut :

$$Y_1 = a + 1X_1 + e$$

$$Y_2 = a + 2X_2 + e$$

$$Y_3 = a + 1X_1 + 2X_2 + e$$

Di mana:

Y = Kinerja

X1 = Kecerdasan Emosional

X2 = Stres Kerja

a = Konstanta

1 = Koefisien X1

2 = Koefisien X2

e = Tingkat Kesalahan (*Error term*)

### 3.9 Uji Hipotesis

#### 3.9.1 Uji t (Parsial)

Uji statistik t disebut juga sebagai uji signifikansi individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2012). Selanjutnya untuk mencari nilai  $t_{hitung}$  maka pengujian tingkat signifikannya adalah menggunakan rumus :

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

r = Korelasi

n = Banyaknya sampel

t = Tingkat signifikan ( $t_{hitung}$ ) yang selanjutnya dibandingkan dengan t tabel

Dari hasil hipotesis  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dengan ketentuan uji kriteria sebagai berikut:

- a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima (berpengaruh).
- b. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak (tidak berpengaruh).

### 3.9.2 Uji F (Simultan)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh signifikansi antara variabel independen dan variabel dependen secara bersama-sama, dikatakan berpengaruh signifikan apabila nilai sig < a. Uji F dapat dicari dengan rumus:

$$F = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

$R^2$  = Koefisiensi korelasi ganda

K = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

dk = (n-k-1) derajat kebebasan

Menurut Sugiyono (2005), pengujian dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dilakukan dengan ketentuan yaitu:

- a. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  didukung,  $H_a$  tidak didukung = tidak ada pengaruh signifikan.
- b. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  tidak didukung,  $H_a$  didukung = ada pengaruh signifikan.

### **3.10 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel**

#### **3.10.1 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Riset sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Oei (2010:16), penelitian ini termasuk kategori penelitian kasual, yaitu merupakan desain penelitian yang bertujuan utama untuk membuktikan hubungan sebab akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel –variabel yang diteliti. Variabel yang mempengaruhi ini disebut independen, sedangkan variabel yang dipengaruhi oleh perubahan variabel independen disebut variabel dependen. Variabel yang digunakan dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi dua variabel, yaitu :

1. Variabel independen (bebas), yaitu variabel yang menjelaskan dan mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel independen adalah kecerdasan emosional (X1) dan stres kerja (X2).
2. Variabel dependen (terikat), yaitu variabel yang dijelaskan dan dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kinerja pegawai (Y).

#### **3.10.2 Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau kontrak dengan cara memberikan arti, atau memspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur kontrak

atau variabel tersebut (Nazir, 2005:126). Berikut definisi operasional dan

pengukuran variabel yang disajikan dalam bentuk tabel :

**Tabel 6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus**

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	Variabel bebas: Kecerdasan Emosional (X1)	Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenal perasaan diri sendiri dan orang lain untuk memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik dalam diri kita dan hubungan kita. Goleman (2001)	1. Kesadaran Diri 2. Pengaturan Diri 3. Motivasi 4. Empati 5. Keterampilan Sosial Goleman (2001)	Likert atau interval. Skala ini mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pertanyaan ang mengukur suatu objek (Oei, 2010: 87).
2	Variabel bebas: Stres Kerja (X2)	Stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Hasibuan (2007)	1. Beban kerja 2. Tekanan dari atasan 3. Waktu dan peralatan 4. Hubungan personal Hasibuan (2007)	Likert atau interval. Skala ini mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pertanyaan ang mengukur suatu objek (Oei, 2010: 87).
3	Variabel terikat: Kinerja (Y)	Kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang telah ditentukan. Sugiyono (2000)	1. Kuantitas hasil kerja 2. Kualitas hasil kerja 3. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan 4. Kedisiplinan 5. Kerjasama Sugiyono (2000 : 56)	Likert atau interval. Skala ini mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pertanyaan ang mengukur suatu objek (Oei, 2010: 87).

## **BAB V**

### **SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

#### **5.1 Simpulan**

Hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kecerdasan emosional (kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, keterampilan sosial) dan stres kerja (beban kerja yang berlebihan, tekanan dari atasan, waktu dan peralatan, hubungan personal) terhadap kinerja (kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, ketepatan waktu, kedisiplinan, kerjasama) Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus yang dilakukan oleh penulis, maka kesimpulannya adalah penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hal tersebut diterangkan sebagai berikut:

1. Variabel kecerdasan emosional dengan tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) sebesar  $0,003 < 0,05$  dan  $t$  hitung ( $3,145$ )  $>$   $t$  tabel ( $2,011$ ) maka  $H_a$  didukung dan  $H_0$  tidak didukung, dengan demikian secara parsial variabel kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus yang berarti bahwa jika kecerdasan emosional meningkat maka kinerja juga akan meningkat.

2. Variabel stres kerja dengan tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) sebesar  $0,216 > 0,05$  dan  $t$  hitung  $(-1,225) < t$  tabel  $(2,011)$  maka  $H_0$  didukung  $H_a$  tidak didukung dengan demikian secara parsial variabel stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus.
3. Kecerdasan emosional dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus. Hal ini dibuktikan dari tingkat signifikansi sebesar  $0,008 > 0,05$  dan  $F$  hitung  $(5,351) > F$  tabel  $(3,20)$

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Saran bagi Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus di harapkan para pegawai mampu meningkatkan kerja sama secara tim dengan rekan kerja sehingga tujuan organisasi tersebut dapat tercapai secara maksimal.
2. Saran bagi Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus sebaiknya memberikan fasilitas yang cukup bagi pegawainya demi menunjang kinerja mereka.
3. Saran bagi Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus sebaiknya memperbanyak kegiatan dalam memperkuat hubungan antar pegawai agar hubungan kerjasama di antara satu sama lain dapat terjalin dengan baik.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

1. Keterbatasan pengukuran variabel dalam penelitian ini hanya menggunakan kuesioner, sehingga jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya dikarenakan kondisi-kondisi tertentu para responden.
2. Responden penelitian ini terbatas pada satu tempat saja yaitu Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus saja, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- As'ad, Moh. 2003. *Psikolog Industri*. Yogyakarta : Liberty
- Bambang, Irawan. 2010. *Manajemen Resiko*. Jakarta : Universitas Airlangga.
- Dharma, Agus, 2000. *Manajemen Prestasi Kerja*. CV Rajawali, Jakarta.
- Gitosudarmo Indriyono dan I nyoman Sudita. 2000. *Perilaku keorganisasian*  
Yogyakarta.
- Goleman, Daniel. 2001. *Working With Emotional Intelligence*. Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, Daniel. 2007. *Emotional Intelligence* (cetakan ketujuh belas). Jakarta : Gramedia.
- Hasibuan, Melayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pengertian dasar, pengertian, dan Masalah. Jakarta : PT. Toko Gunung Agung.
- Hasibuan, Melayu 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Cetakan 9. PT. Bumi Aksara.
- Indriantoro, Nur. 2006. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta : indeks.
- Jorfi, Hasan. 2010. *Impact of Emotional Intelligence on Performance of Employees*. Postmodern Openings, Year 1, Vol 4, December, pp: 63-74
- Laras Tris Ambar Suksesi. 2006. Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Guru SDIT Nur Fatahillah Pondok Benda Buaran Serpong. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. UIN Syarif Hidayatullah.
- Luthans, Fred. 2008. *Organizational Behavior Eleventh Editions*. Mc Graw Hill Irwin, Companies, Inc. New York.
- Malthis, Robert L dan Jakson, Jhon H. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Malthis, Robert L dan Jakson, Jhon H. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan oleh Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie, Salemba Empat, Jakarta.

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. SDM Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rodakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2008. *Prilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Repika Aditama
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Nur, Da'ut Solichin. 2013. Pengaruh Stres Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru Di Sekolah Mutiara Hati Bandung. Universitas Pasundan.
- Noviansyah dan Zunaidah. 2011. *Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja*
- Oei, Istijanto. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kelima. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ruky. A., 2001. Sistem Manajemen Kinerja, Gramedia, Jakarta.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2008. *Perilaku Organisasi - Organizational Behavior* (Vol. Edisi 12). (R. C. Diana Angelica, Penerj.) Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Shapiro, Lawrence E. 2001. *Mengajarkan Emotional Intelligence pada Anak*. Penerjemah; Alex Tri Kantjono, Jakarta : Gramedia
- Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi*. Cetakan Keempat. Bandung : Alfabeta.
- Undang-undang Nomor 32 tahun 2009 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup, Negara Indonesia.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Yustiyansyah. 2012. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Bandar Lampung. Skripsi Universitas Lampung.