BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan utama manajemen sumber daya manusia di setiap organisasi adalah untuk memfasilitasi kinerja organisasi (Fajar, 2010). Kinerja organisasi ditentukan oleh kinerja pegawai sebagai seorang manusia individu dimana perilaku kerja menjadi sumber daya utama dalam mencapai tujuan organisasi yang diinginkan. Menurut Wirawan (2009) kinerja merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor. Faktor-faktor tersebut adalah faktor internal pegawai, faktor lingkungan internal organisasi dan faktor lingkungan eksternal organisasi.

Faktor lingkungan internal pegawai yaitu faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor-faktor bawaan misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Sementara itu, faktor-faktor yang diperoleh misalnya pengetahuan, keterampilan, kompetensi, pengalaman kerja dan etos kerja. Setelah dipengaruhi oleh lingkungan internal dan lingkungan eksternal organisasi, faktor internal pegawai ini menentukan kinerja pegawai (Wirawan, 2009).

Faktor lingkungan internal organisasi yaitu faktor-faktor dimana dalam menjalankan tugas, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai. Dukungan tersebut berupa : visi, misi dan tujuan organisasi, kebijakan organisasi, bahan mentah, teknologi, strategi organisasi, sistem manajemen, kompensasi, kepemimpinan, modal iklim organisasi dan teman sekerja (Wirawan, 2009).

Faktor lingkungan eksternal organisasi yaitu faktor-faktor berupa keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi kinerja pegawai. Misalnya seperti: kehidupan ekonomi, kehidupan politik, kehidupan sosial, budaya dan agama masyarakat, serta kompetitor (Wirawan, 2009). Dengan demikian, bila ketiga faktor lingkungan tersebut dapat bersinergi, maka hal ini akan mempengaruhi perilaku kerja pegawai yang kemudian mempengaruhi kinerja pegawai. Kinerja pegawai kemudian menentukan kinerja organisasi (Wirawan, 2009).

Perilaku kerja menjadi bagian yang sangat penting dikaji karena disanalah terdapat sumber daya manusia yang utama untuk membentuk kinerja pegawai. Perilaku kerja tersebut dapat berupa : etos, disiplin, motivasi, semangat, sikap, stres, keterlibatan, kepemimpinan, kepuasan dan kelayakan. Dengan demikian, dapat diasumsikan bahwa makin tinggi faktor-faktor yang membentuk perilaku kerja maka makin tinggi pula kinerja pegawai. Sebaliknya, makin rendah faktor-faktor tersebut, makin rendah pula kinerja pegawai (Wirawan, 2009).

Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (DPPKA Pemda DIY) sebagai bagian dari organisasi sektor publik, terutama pemerintah, tengah mengedepankan layanan publik yang berintegritas, transparan dan akuntabel. Untuk mewujudkan hal tersebut, DPPKA Pemda DIY terus berinovasi dan mengembangkan sumber daya manusia yang terlibat didalamnya. Akan tetapi, tujuan tersebut tidaklah dapat diraih dengan mudah. Berdasarkan pengamatan peneliti, sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi tersebut tidak seperti yang diharapkan. Terdapat

beberapa alasan mengapa sumber daya manusia yang terlibat didalamnya belum dirasa optimal dalam mewujudkan cita-cita organisasi yang termanifestasikan dalam visi dan misi organisasi. Beberapa diantaranya adalah sebagai berikut :

- a) Pegawai (yang dalam hal ini adalah pegawai negeri sipil) yang bertugas di instansi tersebut tidak hanya mengemban tugas sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), akan tetapi juga merangkap sebagai Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah (SKPKD). Mengingat kondisi demikian, maka beban kerja menjadi lebih berat. Sumber daya manusia yang berada didalamnya mendapatkan beban pekerjaan yang lebih dari biasanya, lebih dari instansi lain yang sebagian besar bertugas hanya sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).
- b) Jam kerja yang dijalani oleh sumber daya manusia di organisasi tersebut tidaklah tentu. Apabila merujuk pada Surat Edaran Gubernur DIY, jam kerja pegawai negeri sipil di Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset DIY dimulai dari jam 07.30-16.00 dengan jeda istirahat pada jam 12.00 – 13.00. Akan tetapi kenyataan di lapangan, dikarenakan terdapat beban kerja tertentu dan dalam kondisi waktu tertentu, jam kerja tersebut terabaikan demi semata-mata untuk segera menyelesaikan target pekerjaan tertentu yang telah ditentukan.
- c) Adanya pekerjaan yang monoton dan rutin dan siklus tertentu yang dialami oleh pegawai negeri sipil di DPPKA Pemda DIY seperti : pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) yang tersebar di 4 kabupaten (Sleman, Bantul, Gunungkidul, dan Kulon Progo) dan 1 kota

(Yogyakarta) ataupun di berbagai bidang serta sekretariat di lingkungan DPPKA DIY.

Dengan demikian, maka tidak menutup kemungkinan mereka mengalami stres kerja yang dikhawatirkan ke depannya dapat mengganggu kinerja mereka dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

Pengalaman stres dalam kehidupan kerja dan kehidupan pribadi bukanlah hal yang baru. Bahkan sebagian besar dari kita menyadari bahwa stres merupakan masalah yang semakin banyak dijumpai dalam organisasi (Robbins & Judge, 2008). Stres kerja merupakan salah satu faktor internal karyawan atau pegawai yang menghasilkan perilaku kerja yang nantinya berpengaruh dalam menentukan kinerja (Wirawan, 2009). Dalam beberapa kasus, stres justru berawal dari organisasi, terutama individu yang berada di dalam organisasi tersebut, dimana stres dapat mempengaruhi perilaku dan kinerja individu tersebut di organisasi yang sama (Ivancevich, *et al.*, 2006).

Akan tetapi, stres sendiri tidak mesti buruk, meskipun biasanya dibahas dalam konteks negatif, stres juga memiliki nilai positif. Stres merupakan sebuah peluang ketika hal ini menawarkan potensi hasil. Dengan kata lain, secara positif stres dapat dimanfaatkan untuk menangkap peluang berkinerja dengan atau mendekati tingkat kemampuan maksimal (Robbins & Judge, 2008). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ismail, *et al.*, 2009 menyatakan bahwa karyawan atau pegawai yang memiliki kemampuan untuk mengelola stres mempunyai pengaruh yang signifikan pada kinerja. Dengan demikian, maka karyawan yang

dapat mengendalikan dan mengelola stres dengan baik membuat kinerja karyawan atau pegawai tersebut di perusahaan akan lebih tinggi (Ciarrochi, *et al.*, 2000).

Selain stres, perasaan emosi yang selama ini dapat membentuk stres perlu dipertimbangkan untuk dicermati. Emosi seseorang adalah keadaan yang dicirikan oleh rangsangan psikologis dan perubahan ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan perasaan subyektif (Ivancevich, *et al.*, 2006). Dalam organisasi, pengelolaan emosi memegang peranan penting agar kinerja individu dalam organisasi dapat mencapai hasil yang optimal. Dalam perkembangan manajemen sumber daya manusia, istilah kecerdasan emosional menjadi sangat populer. Salah satu alasan utama mengapa kecerdasan emosional populer adalah karena kecerdasan emosional telah diusulkan sebagai hal yang penting bagi keberhasilan karier (Ivancevich, *et al.*, 2006).

Dalam konteks sektor publik terutama pemerintah, karier merupakan hal yang diidam-idamkan bagi para pegawai negeri sipil. Di tengah-tengah beban pekerjaan serta tanggung jawab, cita-cita untuk sukses dalam karier tak boleh serta merta dilupakan. Oleh karena itu, pemerintah pun mendukung adanya pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan birokrasi terutama di lingkungan pegawai negeri sipil dengan memasukkan materi tentang kecerdasan emosional pada kegiatan pendidikan dan pelatihan (DIKLAT), terutama dalam hal prasyarat untuk menduduki jabatan tertentu (struktural) seperti DIKLATPIM IV (Diklat Kepemimpinan Aparatur Pemerintah Tingkat IV-yang merupakan prasyarat bagi PNS untuk menduduki jabatan struktural eselon IV).

Dalam mencapai kecerdasan emosi tersebut di atas, terkandung di dalamnya bahwa diharapkan pegawai negeri sipil mampu menerapkan kecerdasan emosi dalam berorganisasi sehingga tujuan organisasi dapat dicapai. Untuk itu mata ajar kecerdasan emosi ini sangat diperlukan agar pegawai negeri sipil di organisasi tersebut mampu membawa organisasinya mencapai tujuannya dengan baik (Baktio, 2013).

Selain stres dan kecerdasan emosional, dukungan organisasi sebagai bagian dari faktor yang mempengaruhi kinerja yang berasal dari internal organisasi juga memainkan peranannya dalam kaitannya dengan kinerja. Meskipun tidak secara langsung, dukungan organisasi dirasa penting dalam membentuk perilaku anggota organisasi tersebut (Eisenberger, 1986). Selain itu, dukungan organisasi di lingkungan sektor publik juga turut berperan membentuk perilaku aparatur untuk dapat memotivasi dan meningkatkan komitmen organisasi yang nantinya kesemuanya itu mendukung terciptanya optimalisasi kinerja terutama pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Suwanto (2014) kinerja didefinisikan sebagai perilaku atau apa yang dilakukan karyawan, bukannya apa yang diproduksi atau apa yang dihasilkan dari kerja mereka.. 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).

1.2 Perumusan Masalah

Adanya pegawai negeri sipil yang bekerja di DPPKA Pemda DIY yang beban kerjanya lebih berat, durasi bekerja yang lebih dan tidak tentu menjadikan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut rentan terhadap adanya potensi stres kerja yang berdampak pada kinerja. Oleh karena itu agar dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan kepada masyarakat tidak terganggu, diperlukan adanya pengelolaan sumber daya manusia yang baik, terutama dalam hal psikis. Kecerdasan emosional sebagai bagian dari kondisi psikis penting bagi aparatur yang bertugas di organisasi tersebut agar karakter tersebut dapat dibangun dan mendukung terciptanya kinerja yang optimal dan stres kerja bukan lagi hal yang dikhawatirkan berdampak negatif tetapi justru sebaliknya menjadi hal yang berdampak positif. Selain itu, dukungan organisasi sebagai faktor eksternal turut berperan dalam terciptanya kinerja yang optimal karena dirasa dukungan organisasi diperlukan untuk dapat memotivasi pegawai yang nantinya diharapkan akan terciptanya kinerja yang optimal dan lebih baik.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset DIY ?
2. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai negeri sipil Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset DIY ?
3. Bagaimana pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai negeri sipil Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset DIY ?

4. Bagaimana pengaruh stres kerja, kecerdasan emosional dan dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai negeri sipil Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset DIY ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, perlu adanya batasan masalah agar fokus penelitian tidak melebar dari apa yang menjadi tujuan penelitian yang hendak dicapai. Oleh karena itu, peneliti melakukan batasan masalah terutama terhadap variabel-variabel yang akan membentuk kerangka pemikiran dan obyek penelitian.

1) Variabel Stres Kerja

Variabel stres kerja merupakan variabel independen pertama dalam penelitian ini. Stres Kerja diartikan sebagai tanggapan atau proses internal atau eksternal yang mencapai tingkat ketegangan fisik dan psikologis sampai pada batas atau melebihi batas kemampuan subyek (Cooper, 1994 dalam Waluyo, 2009). Dalam penelitian ini akan difokuskan pada *stressor* kerja yang terdiri dari : pekerjaan itu sendiri, karakteristik organisasi, peran dalam organisasi, hubungan, pengembangan karir dan komitmen eksternal dan tanggung jawab. *Stressor* kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan pegawai sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja.

2) Variabel Kecerdasan Emosional

Variabel kecerdasan emosional merupakan variabel independen kedua dalam penelitian ini. Kecerdasan emosional sebagai kemampuan, yaitu, satu set keterampilan untuk pengolahan emosi atas informasi yang relevan (Mayer *et al.*, 2004). Dalam penelitian ini akan difokuskan pada kesadaran diri emosional, ketegasan, harga diri, aktualisasi diri, kemandirian, empati, hubungan internasional, tanggung jawab sosial, pemecahan masalah, uji realitas, fleksibilitas, toleransi stres, kontrol impuls, kebahagiaan dan optimisme.

3) Variabel Dukungan Organisasi

Variabel dukungan organisasi merupakan variabel independen ketiga dalam penelitian ini. Dukungan organisasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persepsi pegawai mengenai sejauh mana organisasi memberikan dukungan pada pegawai dan sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan kepada pegawai saat dibutuhkan (Eisenberger, 1986). Dalam penelitian ini akan difokuskan pada keadilan yang diterima, dukungan supervisor, penghargaan organisasi dan kondisi kerja.

4) Variabel Kinerja

Variabel kinerja merupakan variabel dependen dalam penelitian ini. Kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebagai fungsi dari tampilan individu dalam tugas-tugas yang spesifik yang terdiri dari deskripsi pekerjaan standar, dan menyatakan bahwa hal itu juga dipengaruhi oleh variabel seperti memelihara hubungan interpersonal yang baik dan absensi di

tempat kerja (Murphy and Krockner, 1988). Dalam penelitian ini akan difokuskan pada penilaian dari diri sendiri terhadap kinerja yang telah dilakukan terutama dalam hal kuantitas dokumen, pencapaian tujuan, potensi diri, komunikasi, pengelolaan dan perencanaan serta pengetahuan tentang pekerjaan.

5) Pegawai Negeri Sipil

Pegawai Negeri Sipil yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai negeri sipil (staf) yang bertugas di Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil DPPKA Pemda DIY
2. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai negeri sipil DPPKA Pemda DIY
3. Menganalisis pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai negeri sipil DPPKA Pemda DIY
4. Menganalisis pengaruh stres kerja, kecerdasan emosional dan dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai negeri sipil DPPKA Pemda DIY

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1) Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai kekayaan ilmu bagi pimpinan instansi dan staf untuk memahami stres dengan baik, mengelola kecerdasan emosional dan meyakini adanya dukungan organisasi untuk meningkatkan kinerja.

2) Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai literatur yang berkaitan dengan stres kerja, kecerdasan emosional, dan dukungan organisasi dan kinerja.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab ini memuat tinjauan pustakan dan landasan teori mengenai stres kerja, kecerdasan emosional, dukungan organisasi dan kinerja serta memuat keaslian penelitian, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat tentang metode-metode penelitian. Pada bagian ini menjelaskan mengenai bentuk penelitian, lokasi dan waktu penelitian, metode pengumpulan dan pengukuran data, metode pengujian instrumen, serta metode analisa data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil analisa data penelitian. Pada umumnya membahas secara rinci hasil data yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan. Data akan disajikan dalam bentuk tabel dan gambar yang kemudian diinterpretasikan secara deskriptif. Pembahasan data dilakukan dengan mengacu pada teori dasar yang sebelumnya telah dicantumkan pada Bab II ditambah dengan teori pendukung yang relevan.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan. Kesimpulan meliputi hasil simpulan penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran.