

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan, hipotesa, dan pengujian yang dilakukan maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Stres kerja memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil (staf) DPPKA Pemda DIY. Dengan demikian, mendukung hipotesis pertama dan dapat dikatakan hipotesa tersebut diterima.
- b) Kecerdasan emosional memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil (staf) DPPKA Pemda DIY. Dengan demikian, mendukung hipotesa kedua dan dapat dikatakan hipotesis tersebut diterima.
- c) Dukungan organisasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil (staf) DPPKA Pemda DIY. Dengan demikian, mendukung hipotesa ketiga dan dapat dikatakan hipotesis tersebut diterima
- d) Stres Kerja, Kecerdasan Emosional dan Dukungan Organisasi secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai negeri sipil (staf) DPPKA Pemda DIY. Dengan demikian, mendukung hipotesa ketiga dan dapat dikatakan hipotesis tersebut diterima.

5.2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan pengujian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti menyarankan kepada pihak Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Pemda DIY untuk :

- a) Tetap memperhatikan (menjaga) tingkat stres pegawai negeri sipil DPPKA Pemda DIY agar senantiasa berada dalam tingkatan yang rendah. Hal ini seperti yang terlihat pada nilai rata-rata (*mean*) variabel stres kerja yang menunjukkan kelas interval yang rendah. Dengan demikian, diharapkan nantinya kelak besaran (tingkatan) maupun besaran (pengaruhnya) terhadap kinerja menjadi tidak terganggu sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan optimal.
- b) Tetap memperhatikan (menjaga) tingkat kecerdasan emosional pegawai negeri sipil DPPKA Pemda DIY. Hal ini penting untuk dilakukan karena meskipun besaran (tingkat) nilai rata-rata (*mean*) variabel kecerdasan emosional tinggi akan tetapi tidak lebih tinggi dari variabel dukungan organisasi dimana seharusnya kecerdasan emosional sebagai salah satu faktor internal pegawai menjadi pendorong bagi keberhasilan karier individu tersebut.
- c) Tetap memperhatikan (menjaga) tingkat dukungan organisasi terhadap pegawai negeri sipil DPPKA Pemda DIY karena dengan adanya dukungan tersebut, maka nantinya kelak akan terus dan senantiasa memotivasi dan meningkatkan komitmen pegawai negeri sipil demi tercapainya tujuan organisasi yaitu melayani masyarakat.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan dalam penelitian ini masih terdapat beberapa keterbatasan seperti :

- a) Sampel pada penelitian ini hanya dilakukan pada staf yang berada pada DPPKA Pemda DIY sebagai induk. Dengan demikian, penelitian ini tidak dapat menggeneralisasikan para pegawai negeri sipil Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset di Yogyakarta secara keseluruhan yang mencakup 5 Kantor Pelayanan Pajak Daerah yang berada di 4 Kabupaten dan 1 Kota (Sleman, Bantul, Gunungkidul, Kulon Progo dan Kota Yogyakarta)
- b) Adanya faktor bias dalam metode penelitian (pengumpulan data dan instrumen penelitian) melalui survei dan kuesioner dikarenakan penilaian yang dilakukan masih menggunakan *self-assesment* terutama sekali mengenai variabel kinerja sehingga tidak mencerminkan kinerja yang sesungguhnya (tidak standar).

5.4. Saran

Untuk penelitian yang akan datang, peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

- a) Penelitian yang akan datang dapat menambahkan variabel independen lainnya yang berpengaruh terhadap kinerja, terutama jika ditinjau dari faktor eksternal organisasi seperti : budaya, kehidupan sosial, politik dan

ekonomi. Sedangkan untuk internal pegawai bisa seperti : kecerdasan lainnya (spiritual dan inteligensia), inovasi, dan internal organisasi bisa seperti : struktur organisasi, kepemimpinan, dan teknologi.

- b) Penelitian yang akan datang dapat juga menambahkan motivasi, atau komitmen atau kepuasan kerja sebagai variabel dependen. Dengan demikian, diharapkan penelitian selanjutnya semakin komprehensif seiring dengan banyaknya jumlah variabel yang sama antara variabel independen dengan dependen.
- c) Penelitian yang akan datang dapat juga menambahkan variabel moderasi atau mediasi yang mampu memberikan dampak moderasi atau mediasi terhadap kinerja seperti *self efficacy*, dan *locos of control*,
- d) Penelitian yang akan datang dapat juga mengambil sampel di sektor non-profit, nirlaba atau swasta sebagai perbandingan.
- e) Penelitian yang akan datang dapat juga memperluas jumlah sampel pada pegawai negeri sipil yang instansinya bersentuhan langsung dengan masyarakat seperti kantor pelayanan pajak daerah, dan pelayanan perizinan (layanan satu atap).

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M. R. (2012). An Investigation into Occupational Stress and Job Performance in The Employees of Mobile Phone Companies. *International Journal of Management Sciences and Business Research*, Vol.1 (7), pp. 1-13.
- Atmaja, Lukas Setia., (1997), *Memahami Statistika Bisnis*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Baktio, H. (2013). Kecerdasan Emosi - Diklat Kepemimpinan Aparatur Pemerintah Tingkat IV. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Ciarrochi, J. D. (2002). Emotional Intelligence Moderates The Relationship Between Stress and Mental Health. *Personality and Individual Differences*, 32, pp. 197-209.
- Dubinsky, A. &. (1979). Consequences of Role Conflict and Ambiguity Experienced by Retail Salespeople. *Journal of Retailing*, Vol.55 (4), pp.70-86.
- Eisenberger, R. H. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, Vol.71 (3), pp. 500-507.
- Fajar, S. A. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai Dasar Meraih Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta: Penerbit UPP STIM YKPN.
- Ghozali, I. (2007). *Analisis Multivariat dengan SPSS*. Semarang: Penerbit BPFE Undip.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York : Bantam Books.
- Indarjanti, P. &. (2012). Pengaruh Kemampuan, Usaha dan Dukungan Organisasi terhadap Kinerja. *Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis*, Vo. 1 (1).
- Ismail, A. S. (2011). Relationship between Occupational Stress, Emotional Intelligence and Job Performance : An Empirical Study in Malaysia. *Theoretical and Applied Economics*, pp. 3-16.
- Istijanto. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia : Cara Praktis Mendeteksi Dimensi-Dimensi Karyawan*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Perilaku dan Manajemen Organisasi - Organizational Behavior*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Ismail, A., Suh, Y. S., Ajis, M. N., & Dollah, N. F. (2009). Relationship between Occupational Stress, Emotional Intelligence, and Job Performance : An Empirical Study in Malaysia. *Theoretical & Applied Economics*, Vol.16(10), pp.3.
- Khan, N. R. (2011). Effect of Stress on Sales Person Performance. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, pp. 381-387.
- Kreitner, R. K. (2005). *Organizational Behavior-Perilaku Organisasi*. Alih bahasa : Erly Suandy. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Kuncoro, A. A. (2009). Pengaruh Effort, Support dan Ability terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen : ISEI Cabang Jakarta Komisariat Universitas Bina Nusantara*, Vol. 1 (1), hal. 37-48.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi 3*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Luthans, F. (2006). *Organizational Behavior - Perilaku Organisasi*. Alih bahasa : V.A. Yuwono, dkk. Yogyakarta: Penerbit ANDI Offset.
- Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D., & Sitarenios, G. (2003). *Measuring Emotional Intelligence With the MSCEIT V2.0.*, *Emotion*, 3, 97-105.
- Murphy, K.R. , Kroeker, L., (1988), Dimensions of Job Performance (Rep. No. TN 88-39). San Diego: *Navy Personnel Deveelopment and Research Center* in Murphy, K. R., (1989), Is The Relationship Between Cognitive Ability And Job Performance Stable Over Time?, *Human Performance* 2(3), 183-200.
- Mustafa, Z. E. (2009). *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Nawawi, H. (2006). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.
- Nisfiannoor, M. (2008). *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Nur'Aini, S. (2012). Pengaruh Budaya Organisasi dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan melalui Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. Telkom Area Jember. *Prosiding Seminar Nasional Peran Budaya Organisasi terhadap Efektivitas dan Efisiensi Organisasi*. Kudus.

- Paille, P. B. (2010). Support, Trust, Satisfaction, Intent to Leave and Citizenship at Organization Level : A Social Exchange Approach. *International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 18 (1), pp. 41-58.
- Parker, D. &. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 32 (2), pp.160-177.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R (2002). Perceived Organizational Support : A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology Association*, Vol. 87 (44), pp. 689-714.
- Rivai, V. &. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi - Organizational Behavior* (Vol. Edisi 12). (R. C. Diana Angelica, Penerj.) Jakarta: Salemba Empat.
- Schutte, N. M. (1998). Development and Validation of A Measure of Emotional Intelligence. *Personality and Individual Differences*, Vol. 25 (2), pp.167-177.
- Shaheen, B. S. (2013). Impact of Stress on The Performance of Employees of Banks in Kotli. *International Journal of Marketing and Technology*, pp. 85-98.
- Shamsuddin, N. &. (2014). The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of Call Centre Agents. *Procedia-Social and Behavioral Scinces*, Vol. 129, pp. 75-81.
- Shih, H. A., & Susanto, E. (2010). Conflict Management Styles, Emotional Intelligence, and Job Performance in Public Organization. *International Journal of Conflict Management*, Vol.21(2), pp.147-168.
- Singh, J. V. (1996). Do Organizational Practices Matter in role Stress Process ? A Study of Direct and Moderating Effects for Marketing-Oriented Boundary Spanners. *Journal of Marketing*, Vol. 60 (3), pp. 69-86.
- Suwarto, F. (2014). *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Penerbit Cahaya Atma Pustaka.
- Waluyo, M. (2009). *Psikologi Teknik Industri*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Widarjono, A. (2010). *Analisis Statistika : Multivariat Terapan*. Yogyakarta: Penerbit UPP STIM YKPN.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Wu, Y.-C. (2011). Job Stress and Job Performance among Employees In The Taiwanese Finance Sector : The Role of Emotional Intelligence. *Social Behavior and Personality*.

Yozgat, U., Yurtkoru, S., & Bilginoglu, E. (2013). Job Stress and Job Performance among Employees in Public Sector in Istanbul: Examining The Moderating Role of Emotional Intelligence. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*.

