

## **Pengaruh Emotional Intelligence dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank Pembangunan Daerah Kaltim Cabang Penajam Paser Utara**

**Hapsah Noor ali<sup>1</sup>, Tetra Hidayati<sup>2</sup>, Syaharuddin Y<sup>3</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia.

E-mail: hapsahdodol@yahoo.com

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *emotional intelligence* dan stress kerja terhadap kinerja karyawan. Metode yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 36 responden dengan kriteria karyawan yang bekerja di bagian operasional, sedangkan pemimpin cabang tidak digunakan sebagai sampel, karena pemimpin cabang dinilai oleh pemimpin yang berada di kantor pusat. Uji hipotesis dengan menggunakan SmartPLS Versi 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *Emotional intelligence* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikan variabel lebih besar dari 1,96. Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikan variabel lebih besar dari 1,96.

**Kata Kunci:** Emotional Intelligence, Stres Kerja, Kinerja Karyawan

## **Influence Of Emotional Intelligence And Work Stress To The Employee Performance On Bank Pembangunan Daerah Kaltim Branch Penajam Paser Utara**

### **Abstract**

The research aim is to Determine Whether variable Emotional Intelligence and Work Stress to the Employee Performance of Bank Pembangunan Daerah Kaltim branch Penajam Paser Utara. In determining the number of samples using purposive sampling technique. The sample of this research as much as 36 respondent with the criteria of employees who working in the operational section, while the branch leader isn't supposed to be used as sample, because the branch leader is rated by the leader of the center office. Analysis method using SmartPLS version 3.0. The results of data analysis is Showed: emotional intelligence gives positive and significant effect to the employee performance, this is indicated by a value greater significance of 1,96. Work stress gives positive and significantly effect to the employee performance. this is indicated by a value greater significance of 1,96.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Work Stress, Employee Performance

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting baik secara perorangan ataupun kelompok, dan sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak utama atas kelancaran jalannya kegiatan usaha, bahkan maju mundurnya perusahaan ditentukan oleh keberadaan sumber daya manusianya. Untuk itu setiap perusahaan perlu memperhatikan dan mengatur keberadaan karyawannya sebagai usaha meningkatkan kinerja yang baik (Triyana, 2006). Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Namun, kinerja sendiri masih merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen perusahaan, karena itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut akan membuat manajemen perusahaan dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawannya agar sesuai dengan harapan perusahaan (Habibah, 2001:28).

Martin (2000:22) dalam Trihandini (2005:2) Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman disebut dengan Emotional Intelligence atau kecerdasan emosi. Goleman (2000:46) melalui penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan emosi menyumbang 80 % dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20 % yang lain ditentukan oleh IQ (Intelligence Quotient).

Goleman (2001:39) menyatakan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan perasaan-perasaan tersebut untuk memandu pikiran dan tindakan, sehingga kecerdasan emosi sangat diperlukan untuk sukses dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan.

Semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan maka semakin baik pula kinerjanya. Kecerdasan emosional yang tinggi di tandai oleh keahlian beradaptasi dengan lingkungan dan kondisi sekitar, serta mempunyai sifat penuh percaya diri untuk berkinerja secara lebih baik. Sikap lainnya yang menunjukkan tingginya kecerdasan emosi seseorang seperti rasa tanggung jawab, mandiri dan mau bekerja sama, optimis serta sifat positif yang tahan terhadap stress ataupun tekanan.

Aktivitas pekerjaan yang selalu dipenuhi dengan berbagai tugas dan kegiatan yang padat, kadang akan memberikan pengaruh negatif terhadap emosional karyawan sendiri dan pada saat inilah kecerdasan emosional seorang karyawan dibutuhkan agar stres dalam bekerja bisa dihindari dan kinerja karyawan pun bisa stabil.

Variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja. Stres menurut Pandji Anoraga (2005:140) merupakan segala macam bentuk stres pada dasarnya disebabkan oleh tidak mengertinya manusia akan keterbatasan dirinya sendiri. Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasannya inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stress.

Penelitian ini mengambil objek pada karyawan Bank Pembangunan Daerah Kaltim Cabang Penajam Paser Utara yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam bidang jasa keuangan atau perbankan. Salah satu praktek penilaian kinerja terhadap karyawan Bank Kaltim Cabang Penajam Paser Utara yaitu mencerminkan kemampuan karyawan untuk memahami tujuan perusahaan, sasaran dan harapan perusahaan. Perusahaan menuntut karyawannya untuk mempunyai kinerja yang baik yang didukung dengan keluwesan dan keramahan dalam melayani nasabah serta dapat mengelola stress kerja pada diri masing-masing karyawan.

Karyawan Bank BPD Kaltim cabang Penajam Paser Utara juga harus mampu mengendalikan emosinya dalam menghadapi ketidakpuasan nasabah dalam menerima penjelasan dari karyawan yang melayani keluhan-keluhan nasabah, serta karyawan di hadapkan dengan situasi yang menuntut secara emosional untuk menyelesaikan target pekerjaan dengan waktu kerja melebihi batas normal sehingga menyebabkan stress kerja. Oleh karena itu kecerdasan emosional seorang karyawan dibutuhkan agar stres dalam bekerja bisa dihindari dan kinerja karyawan pun bisa stabil.

## METODE PENELITIAN

### Kajian Pustaka

#### Emotonal Intelligence

Goleman (2001:39) Kecerdasan emosi atau *Emotional Intelligence* merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Sehingga kecerdasan emosional sangat diperlukan untuk sukses dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan.

Selain itu menurut Harmoko (2005) Kecerdasan emosi dapat diartikan kemampuan untuk mengenali, mengelola, dan mengekspresikan dengan tepat, termasuk untuk memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, serta membina hubungan dengan orang lain. Jelas bila seorang individu mempunyai kecerdasan emosi tinggi, dapat hidup lebih bahagia dan sukses karena percaya diri serta mampu menguasai emosi atau mempunyai kesehatan mental yang baik.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan mengelola emosi diri, memahami potensi diri serta merasakan emosi diri sendiri dan orang lain untuk membantu memecahkan masalah masalah dan menjalani kehidupan secara lebih efektif.

#### Stres Kerja

Menurut Robbins (2006:222) stres adalah kondisi dinamis yang didalamnya individu menghadapi peluang, kendala atau tanggung jawab beban kerja, dan deskripsi pekerjaan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkan dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tapi penting. Dalam definisi stress sebagai suatu respon, stress dilihat secara sebageian suatu respon terhadap sejumlah stimulus yang disebut stressor.

Menurut Sasono (2004:5) Stres mempunyai dampak positif dan dampak negatif. Dampak positif stress pada tingkat rendah sampai tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada dampak negatif stress pada tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan secara drastis.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terjadinya stress kerja adalah dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian seseorang dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan dan stres kerja timbul karena tuntutan lingkungan dan jawaban setiap individu dalam menghadapinya dapat berbeda.

#### Kinerja Karyawan

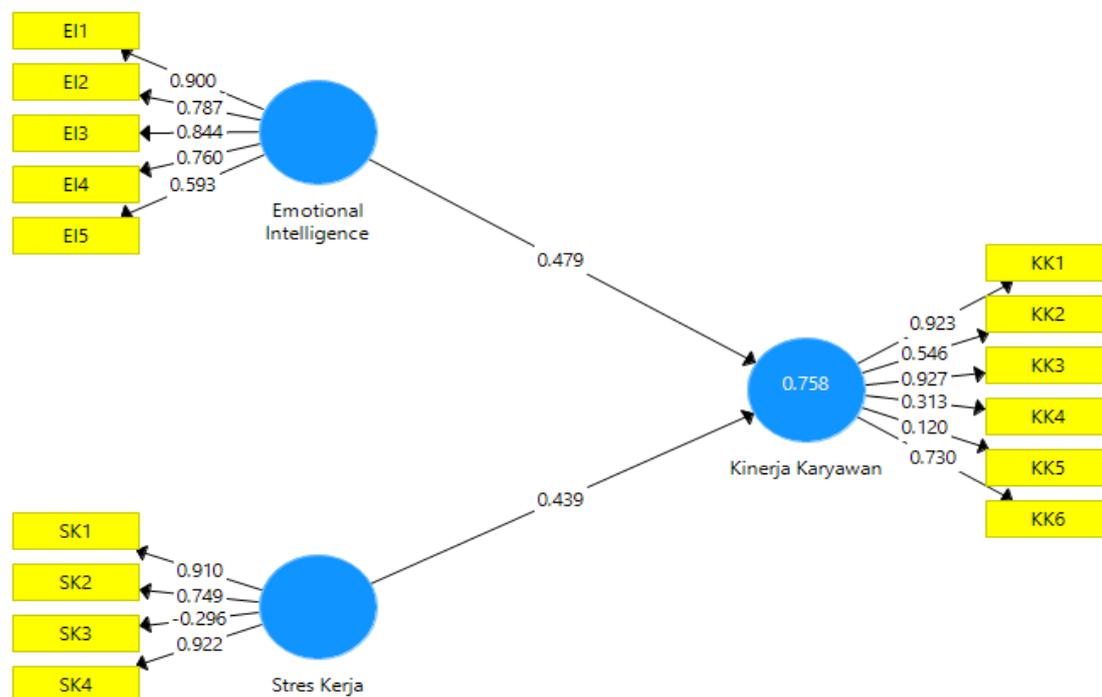
Menurut Mangkunegara (2007:69) kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

Menurut Simamora (2005:327) kinerja yaitu suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari keluaran yang dihasilkan baik oleh jumlah maupun kualitas.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Analisis Outer Model**



Gambar. 1

Hasil pengolahan dengan menggunakan SmartPLS dapat dilihat nilai outer model atau korelasi antara konstruk pada tabel diatas tersebut menunjukkan bahwa semua loading factor memiliki nilai di atas 0,50 sehingga konstruk untuk semua indikator yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah valid atau telah memenuhi convergen validity dan bisa dimasukkan ke dalam model.

Tabel 1. *Cross Loadings*

	<b>Emotional Intelligence</b>	<b>Kinerja Karyawan</b>	<b>Stres Kerja</b>
EI1	0.902	0.873	0.926
EI2	0.785	0.598	0.596
EI3	0.841	0.627	0.586
EI4	0.764	0.636	0.570
EI5	0.590	0.415	0.314
KK1	0.803	0.937	0.789
KK2	0.460	0.537	0.370
KK3	0.848	0.940	0.789
KK6	0.447	0.720	0.614
SK1	0.850	0.739	0.913
SK2	0.453	0.660	0.744
SK4	0.761	0.740	0.924

Sumber: Output SmartPLS, 2016

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa korelasi seluruh konstruk dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel laten memiliki discriminant validity yang baik dan menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik di bandingkan dengan indikator diblok lainnya.

Tabel 2. Composite Reliability, AVE dan Cronbach's Alpha

	<i>Composite Reliability</i>	<i>AVE</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
Emotional Intelligence	0.886	0.613	0.839
Kinerja Karyawan	0.873	0.642	0.800
Stres Kerja	0.898	0.747	0.825

Sumber: Output SmartPLS, 2016

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria reliabel. Hal ini ditunjukkan dengan nilai composite reliability di atas 0,70, AVE diatas 0,50 dan cronbachs alpha diatas0,60 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

### Analisis Inner Model

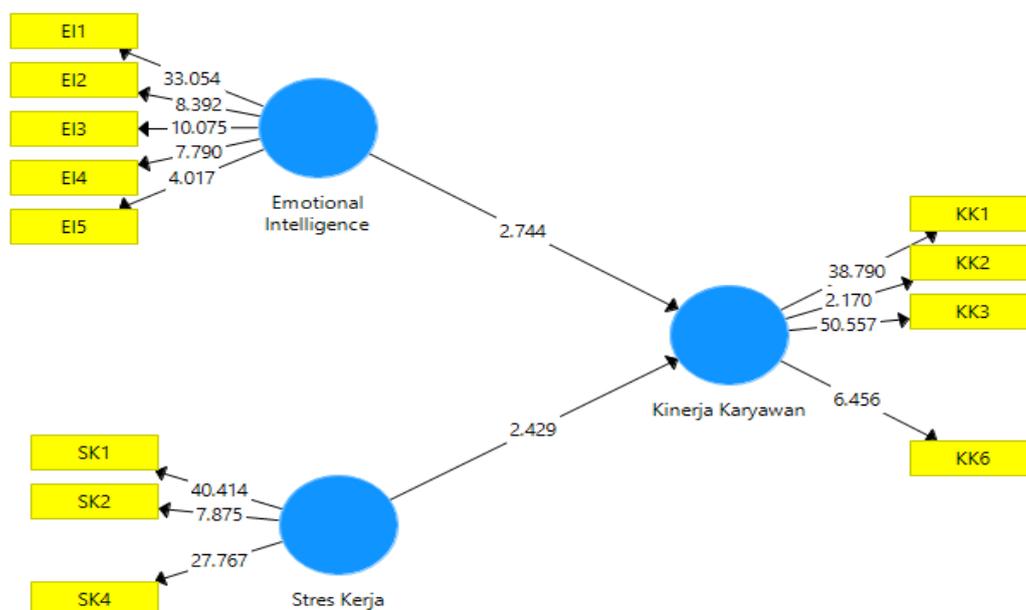
Tabel 3. Nilai *R-Square*

	<i>R Square</i>
Kinerja karyawan	0.762

Sumber : Output SmartPLS, 2016

Berdasarkan dari table 3 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai R Square sebesar 0.762 berarti model memiliki tingkat goodness of fit yang baik yang berarti variabel kinerja karyawan (KK) yang dapat dijelaskan oleh kedua variabel dalam model yaitu emotional intelligence dan stress kerja sebesar 76.2%, sedangkan 23.8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam model ini.

### Pengujian Hipotesis



Gambar. 2

Syarat diterimanya hipotesis adalah nilai t-statistic harus diatas t-tabel yaitu 1,96 Mustafa (2012:129). Dari gambar di atas dapat di ketahui bahwa nilai signifikan t-statistic Emotional intelligence terhadap kinerja karyawan sebesar 2.744 (T-statistic>1.96). nilai signifikan t-statistic Stres kerja terhadap Kinerja karyawan sebesar 2.429 (T-statistic>1.96).

Tabel 4. *Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values)*

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<b>Keputusan</b>
EI→KK	0.470	0.462	0.171	2.744	Diterima
SK→KK	0.449	0.463	0.185	2.429	Diterima

Sumber: Output SmartPLS, 2016

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengaruh Emotional Intelligence terhadap Kinerja Karyawan memperoleh nilai beta sebesar 0.470, dengan nilai signifikansi t-statistics sebesar 2.744 (t-statistic signifikan 1.96). dan Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan memperoleh nilai beta sebesar 0.449, dengan nilai signifikansi t-statistics sebesar 2.429 (t-statistic signifikan 1.96). Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang berarti sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara emotional intelligence terhadap kinerja karyawan. Jika perusahaan ingin meningkatkan kinerja dengan emotional intelligence dari karyawan maka secara berturut-turut perusahaan harus memperhatikan karyawan mulai dari kesadaran diri (self awareness), motivasi (motivation), pengaturan diri (self management), empati (social awareness) dan kemudian yang terakhir keterampilan social (relationship management). Emotional intelligence akan mempengaruhi perilaku tiap individu dalam mengatasi permasalahan yang muncul pada diri sendiri termasuk dalam permasalahan kerja. Oleh karena itu, peran emotional intelligence sangat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Sehingga dapat dikatakan emotional intelligence sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Semakin tinggi tingkat emotional intelligence, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Supriyanto dan troena (2011) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa emotional intelligence memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Serta penelitian Damaryanthi dan dewi (2016) semakin tinggi emotional intelligence yang dirasakan karyawan maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan juga. Serta hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Agustian (2005:18) berpendapat bahwa keberadaan kecerdasan emosional (emotional intelligence) yang baik akan membuat seorang karyawan menampilkan kinerja dan hasil kerja yang lebih baik.

### **Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara stress kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini menjelaskan bahwa ketika sumber stress seperti target dan tuntutan kerja yang tinggi muncul sebagai tantangan akan memberikan gairah pribadi dan memberikan hasil pekerjaan yang lebih baik. Stres kerja merupakan aspek yang penting bagi perusahaan terutama keterkaitannya dengan kinerja karyawan. Jika perusahaan ingin meningkatkan kinerja karyawan, maka perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan karyawan dan menciptakan kenyamanan kerja sehingga sangat tidak mungkin terkena stress. Perusahaan juga harus memperhatikan beban kerja yang diterima, perbedaan pendapat antar karyawan, tekanan dan desakan waktu dan yang terakhir konflik antar pribadi.

Stres kerja yang terjadi pada karyawan dapat dikelola dengan baik sehingga menyebabkan kinerja karyawan tetap meningkat. Stres kerja dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan karena apabila tidak ada stres kerja maka karyawan merasa tidak ada tantangan dalam bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah tingkat stress kerja pada karyawan akan mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gaffar (2012) Pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) TBK kantor

wilayah X Makassar hasil penelitiannya menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian pepi (2015) menunjukkan bahwa stress kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan antara stress kerja dan kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang tuban. Serta hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sasono (2004:5) Stres mempunyai dampak positif dan dampak negatif. Dampak positif stress pada tingkat rendah sampai tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada dampak negatif stress pada tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan secara drastis.

## SIMPULAN

Berdasarkan pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- *Emotional Intelligence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Pembangunan Daerah Kaltim Cabang Penajam Paser Utara. Karyawan yang memiliki *emotional intelligence* yang tinggi sangat baik untuk perusahaan karena *emotional intelligence* akan mempengaruhi perilaku tiap individu dalam mengatasi permasalahan yang muncul pada diri sendiri termasuk dalam permasalahan kerja. Sehingga *emotional intelligence* sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Semakin tinggi tingkat *emotional intelligence*, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.
- Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Pembangunan Daerah Kaltim Cabang Penajam Paser Utara. Hal ini menjelaskan bahwa ketika sumber stress seperti target dan tuntutan kerja yang tinggi muncul sebagai tantangan akan memberikan gairah pribadi dan memberikan hasil pekerjaan yang lebih baik dan kinerja karyawan dapat meningkat, karena apabila tidak ada stress kerja, maka karyawan merasa tidak ada tantangan dalam bekerja. Semakin rendah tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Inten Damaryanthi, Anak dan Anak Agung Sagung Kartika Dewi. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai FEB. *Jurnal Manajemen*, 5 (2) : 790-820. diakses 15 september 2016
- Anoraga, Pandji. (2005). Psikologi Kerja. Rineka Cipta: Jakarta.
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2001). *The emotionally intelligent workplace*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Cooper, C, 1998, *Working With Emotional Intelligence*, The Consortium For Research On Emotional Intelligence in Organization, Rutgers University, New Jersey
- Dewi, Kurnia Rodziah. 2014. Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Unggul Jaya Blora). Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Fauji, Husni. 2013. "Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Di PT. Karya Mandiri Environment", Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Pasudan. Diakses tanggal 12 April 2015.
- Goleman, D, 2000. *Kecerdasan Emosi : Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi Daripada IQ*, Alih Bahasa : T. Hermay, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- \_\_\_\_\_ 2001. *Emotional Intelligences : Kecerdasan Emosional, Mengapa EL Lebih Penting Daripada IQ*. PT. Gramedia: Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2008. *Structural Equation Modelling. Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

- \_\_\_\_\_. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Habibah, 2001, Meningkatkan Kinerja Melalui Mekanisme 360 Derajat, Telaah Bisnis, Vol.2, No.1. p.27-37
- Handoko, T Hani, 2008, Manajemen Personalialia, Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Harmoko, Agung. 2005. Kecerdasan Emosional. Diakses tanggal 5 mei 2015. www.binuscareer.com
- Ivancevich. 2007. Perilaku dan Manajemen Organisasi. Erlangga, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar. Prabu. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Cetakan Ketujuh. Penerbit Remaja Rosdakarya. Bandung.
- \_\_\_\_\_, Anwar. Prabu. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Cetakan Kesebelas. PT.Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mangkuprawira, S & Hubeis, V Aida. 2007. Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Martin, A. D. 2000, Aplikasi EQ Based HR Management System, Majalah Manajemen, No.148, Desember.
- Mas'ud, Fuad. 2004. Survei Diagnosis Organisasional Konsep & Aplikasi.Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Mauladi,fajar dan Fareshti Nurdiana Dihan.2015 Pengaruh Stres Kerja Pada Kinerja dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Karyawan Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta). Jurnal Bisnis dan Ekonomi, 6 (2) Desember : 51-62. diakses 09 september 2016
- Mulita Sari,pepi, Endang Siti Astuti, dan Gunawan Eko Nurtjahjono (2015) Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tuban). Jurnal Administrasi Bisnis, 27 (2) Oktober. diakses 15 september 2016
- Murtiningrum, Afina. 2006. "Analisis Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Stress Kerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Guru Kelas 3 SMP Negeri di Kabupaten Kendal)". Tesis. Semarang: Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro
- Patton, P. 1998. Emotional Intelligence di Tempat Kerja. (Terjemahan Zaini Dahlan). Jakarta: Pustaka Delapratasa.
- Rivai, Veithzal. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : dari Teori dan Praktik. PT. RajaGrafindo Persada: Jakarta.
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2009. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Edisi Ketujuh. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, S. 2006. Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi dan Aplikasi. Edisi Kedua. Terjemahan Pudjaatmaka. Jakarta: Penerbit Prenhallindo.
- Sasono, Eko. 2004. Mengelola Stres Kerja. Jurnal Fokus Ekonomi. Vol III. No.2
- Septianto, Dwi, 2010, "Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada PT.Pataya Raya Semarang", Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro . Diakses tanggal 15 Mei 2015.
- Simamora, Henry. 2005. Majemen Sumber Daya Manusia. STIE YKPN. Yogyakarta.

- Sugiyono. 2010. Metodologi Penelitian, UMB Pusat Pengembangan Bahan Ajar.
- Supriyanto, Achmad Sani dan Eka Afnan Troena. 2012. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Kinerja Manajer (Studi di Bank Syari'ah Kota Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10 (4) Desember: 1693-5241. diakses 10 desember 2015
- Sri Lestari,puji.2015. Pengaruh Motivasi, Lingkungan, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor Cabang Kediri Tahun 2015 (Persero), Tbk. Cabang Malang. *Jurnal*. Diakses 9 september 2016
- Stranks, J. (2005). *Stress at work, management and prevention*. Elsevier: Burlington.
- Trihandini SPsi, R.A Fabiola Meirnayati. 2005. Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan. Universitas Diponegoro Semarang. Diakses tanggal 5 juni 2015 <http://undip.ac.id>
- Triyana, Yulinar. 2006. Manfaat Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Umum Pegadaian. Universitas Gunadarma. Diakses tanggal 22 November 2015. <http://ungunadarma.ac.id>.
- Wijono, Sutarto. 2010. *Psikologi Industri & Organisasi dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*. Penerbit Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori Aplikasi dan Penelitian, Edisi 1*. Salemba Empat. Jakarta.